

## NEUVONTA PELASTAKAA LAPSET RY:N SUUNTA-CHATISSA

- keskustelunanalyttinen tutkimus

Milja Johanna Lahdenperä

Helsingin yliopisto

Valtiotieteellinen tiedekunta

Sosiaalitieteiden laitos

Maisterintutkielma

Toukokuu 2019



Tiedekunta/Osasto Fakultet/Sektion – Faculty <b>Valtiotieteellinen</b>		Laitos/Institution– Department <b>Sosiaalitieteiden laitos</b>	
Tekijä/Författare – Author <b>Lahdenperä, Milja <u>Johanna</u></b>			
Työn nimi / Arbetets titel – Title <b>Neuvonta Pelastakaa lapset ry:n Suunta-chatissa – keskustelunanalyttinen tutkimus</b>			
Oppiaine /Läroämne – Subject <b>Sosiaalityö</b>			
Työn laji/Arbetets art – Level <b>maisterintutkielma</b>		Aika/Datum – Month and year <b>toukokuu 2019</b>	Sivumäärä/ Sidoantal – Number of pages <b>49</b>
Tiivistelmä/Referat – Abstract <p>Tutkielmassa tarkastellaan neuvontaa Pelastakaa lapset ry:n Suunta-nimisessä chat-palvelussa. Suunta-chat on 15-25.-nuorille suunnattu työnhaun, koulutuksen ja elämänhallinnan ohjauspalvelu, jonka työntekijät ovat vapaaehtoisia sosiaali- ja terveysalan ammattilaisia. Tutkielman aineistona on kymmenen ohjauskeskustelua kyseisestä chat-neuvonnasta. Aineisto on alun perin kerätty Nuorisotutkimusseuran tutkimukseen, jonka jälkeen se on luovutettu Yhteiskuntatieteelliselle arkistolle vuonna 2016. Koko aineistossa on 40 sähköposti- ja chat-keskustelua, josta tutkielmaan on valittu kymmenen chat-keskustelua. Tutkimuskysymyksiä ovat, että millaisia piirteitä neuvoilla on ja miten neuvon päädytään keskustelussa. Aineiston analyysissä käytän metodina keskustelunanalyysiä. Kuvaan analyysissä sitä, millaisia kielellisiä ja retorisia keinoja ohjaaja käyttää neuvonannossa. Lisäksi tarkastelen sitä, että miten nuori ja ohjaaja neuvottelevat ongelmasta ja miten neuvonantoon päädytään aineistossa.</p> <p>Tutkielmani aineistossa ohjaajat välttävät suorien neuvojen antamista säilyttääkseen asiakkaan kasvot ja käyttävät erilaisia kielellisiä keinoja pehmentääkseen neuvoja. Näitä ovat affektiivisuuden ilmaukset, konditionaalinen käyttö sekä kysymysmuotoiset lauseet. Lisäksi ohjaaja saattaa antaa ohjattavalle informaatiota, jota ohjattava voi käyttää ongelmansa ratkaisussa. Keskusteluille oli tyypillistä, että nuori lähestyi ohjaajaa jonkin konkreettisen kysymyksen kanssa, johon pyysi neuvoja tai kertoi yleisesti epätydyttävästä elämäntilanteesta. Yleinen työntekijälähtöinen strategia oli myös askelittainen neuvon siirtyminen, jolloin ohjaaja ja nuori käyttivät paljon aikaa ongelman määrittelyyn ennen kuin ohjaaja antoi neuvonsa. Aineistossa oli yksi keskustelu, jossa ohjaaja alkoi neuvoa ilman yhteistä ongelmanmäärittelyä, jolloin neuvo torjuttiin suoraan. Aiempiin tutkimuksiin verrattuna ohjaajat vastasivat enemmän asiakkaan pyytämiin neuvoihin. Tämä johtui siitä, että tekstipohjaisessa kommunikaatiossa ohjaaja joutuu tekemään enemmän myönnetyksiä asiakkaalle hyvän asiakaskontaktin ylläpitämiseksi.</p>			
Avainsanat – Nyckelord – Keywords <b>keskustelunanalyysi, digitaalinen sosiaalityö, sosiaalityön vuorovaikutus, nuoret, neuvonta</b>			
Säilytyspaikka – Förvaringställe – Where deposited			
Muita tietoja – Övriga uppgifter – Additional information			

## SISÄLLYS

1. Johdanto.....	1
2. Sulautuva sosiaalityö – internet sosiaalityön toimintaympäristönä.....	2
3. Sosiaalityö institutionaalisena keskusteluna.....	4
3.1. Verkkovälitteisen asiakaskohtaamisen ja neuvonnan erityisyydestä.....	6
3.2. Neuvon määritelmä ja paikka ammatillisissa kohtaamisissa.....	7
4. Tutkimustehtävä ja tutkimuskysymykset.....	11
5. Tutkimuksen toteuttaminen.....	11
5.1. Metodina keskustelunanalyysi.....	11
5.2. Aineisto.....	13
5.3. Aineiston analyysin kulku.....	14
5.4. Eettinen pohdinta.....	15
6. Aineiston analyysi.....	16
6.1. Neuvontavuoron tunnistamisesta ja neuvontavuoron piirteistä.....	16
6.1.1. Velvoittavat kysymykset.....	16
6.1.2. Neuvon pehmentäminen: konditionaalin käyttö.....	19
6.1.3. Epäsuora neuvominen tiedonjakamisen kautta.....	23
6.1.4. Affektiivisuuden ilmaukset ja neuvominen.....	26
6.2. Miten neuvoon päädytään?	
6.2.1. Asiakaslähtöinen pulman rakentaminen ja neuvon pyytäminen.....	29
6.2.2. ”Koko elämä on ihan hukassa” – yleinen elämäntilanne lähtökohtana.....	34
6.2.3. Työntekijälähtöinen ongelmanmäärittely: asteittainen neuvoon siirtyminen ...	37
6.2.4. Työntekijälähtöisesti nopeasti ongelmaan kiinni.....	39
7. Yhteenveto ja pohdinta.....	41
7.1. Ohjaajien käyttämät kielelliset keinot neuvonnassa .....	42
7.2. Neuvonantoon siirtyminen ja tekstipohjaisen keskustelun haasteet.....	45

## LÄHTEET

## 1. Johdanto

Tässä maisterintutkielmassa yhdistyvät kaksi mielenkiintoni kohdetta: sosiaalityön vuorovaikutuksen tutkimus ja digitaalisen sosiaalityön tutkimus. Ajatus neuvonnan ja vuorovaikutuksen tutkimisesta lähti liikkeelle siitä, kun mietin, millaisiin asioihin olin käytännönharjoittelujaksoillani kiinnittänyt huomiota. Työskennellessäni erään suuren eteläsuomalaisen kaupungin sosiaalitoimessa mielenkiintoni kohdistui siihen, miten aiemmin tavoittamattomissa olleiden nuorten kontaktointi chatin kautta oli paljon vaivattomampaa kuin puhelimitse tai kirjeitse. Aiemmin tavoittamattomissa olleiden nuorten kontaktointi chatin kautta oli paljon vaivattomampaa kuin kirjeen tai puhelun kautta. Chatissa nuorten kanssa keskustellessani huomasin, miten vuorovaikutus oli erilaista kuin kasvokkain. Mielestäni chatissa tapahtuvaan työhön tarvitaan erityistä koulutusta, koska tavanomaiseen viestintään kuuluvat ilmeet ja eleet eivät ole käytössä ja työntekijä joutuu tekemään tulkintoja pelkästään tekstipohjaisen kommunikaation varassa.

Keskustelimme paljon asiakastyön tekemisestä ensimmäisen käytännönopettajani kanssa. Yksi mieleen jääneitä neuvoja oli se, että asiakkaan neuvomista tulee välttää viimeiseen asti. ”Me emme voi päättää asioita asiakkaan puolesta, vaan asiakkaan tulee itse olla vastuussa elämästään”. Koin neuvon ristiriitaisena, koska monet asiakkaat tulivat sosiaalityöntekijän vastaanotolle siinä toivossa, että saisivat neuvoja. Melko pian opin kuitenkin arvioimaan lisää sitä, että missä asioissa kannattaa neuvoa ja missä ei. Neuvon antaminen vaikuttaa olevan taitolaji, koska mitä monimutkaisempi ja emotionaalisesti latautuneempi tilanne on, sitä vaativampaa neuvon onnistunut muotoileminen tuntuu olevan. Kirsi Juhila (2000, 105) kirjoittaa, että neuvot ja ongelmien käsittely ovat olennainen osa mitä tahansa ammatillista vuorovaikutusta. Ammatillinen vuorovaikutus ja neuvojen anto tässä viitekehyksessä eroaa kuitenkin tavallisen keskustelun neuvonannosta: työntekijän ja asiakkaan välinen roolijako aiheuttaa sen, että asiakas suorastaan odottaa neuvoja työntekijältä.

Käytännönopettajan kanssa käymieni keskustelujen ansiosta kiinnostuin sosiaalityön vuorovaikutuksesta ja sen eri muodoista. Erityisesti chat-kokeilu jäi mieleen. Jotkut työntekijät kokivat chatissa työskentelyn vaivalloiseksi, mutta minusta se oli mainio keino saada yhteys nuoreen. Koin chat-työskentelyn hedelmälliseksi erityisesti ensikontaktin luomisessa niihin asiakkaisiin, joihin oli muuten vaikea saada yhteyttä. Chat-kesustelun aikana oli mahdollisuus ”rikkoa jäätä” ja suostutella asiakasta osallistumaan muihin sosiaalitoimiston tarjoamiin palveluihin. Muutaman asiakkaan kanssa onnistui sopia tapaaminen toimistolle.

Näistä käytännön sosiaalityössä esiin tulleista kysymyksistä lähti liikkeelle myös maisterintutkielmani ideointi. Tutkielmani kiinnittyy sosiaalityön vuorovaikutuksen tutkimuksen

sekä digitaalisen sosiaalityön tutkimuksen leikkauspisteeseen. Sosiaalityön vuorovaikutusta ovat Suomessa tutkineet erityisesti Tampereen yliopiston sosiaalityön professori Kirsi Juhila (2000, 2006, 2014, 2018) sekä Itä-Suomen yliopiston sosiaalityön professori Kaarina Mönkkönen (2007, 2018). Digitaalista sosiaalityötä on tutkittu kansainvälisesti paljon ja Suomessa erityisesti Camilla Granholmin (2016) väitöskirja on ollut tärkeä. Anne Rahikka (2013) on väitöskirjassaan tutkinut ammattilaisten näkemyksiä verkkovaikuttamisesta.

## 2. Sulautuva sosiaalityö – internet sosiaalityön toimintaympäristönä

Uudet viestintäteknologiat ovat muuttaneet oleellisesti sitä tapaa, jolla olemme toistemme kanssa tekemisissä. Virtuaalinen viestintä on avannut uusia osallistumisen tapoja laajalle joukolle ihmisiä ja verkkopohjaisia viestintäkanavia hyödynnetään nykyisin laajasti esimerkiksi koulutuksessa. Verkkokommunikaatiosta sosiaalityössä väitelleen Anne Rahikan (2013, 12) myös sosiaalityössä on huomattu tämä yhteiskunnan digitalisoituminen ja varsinkin kolmannen sektorin järjestöt ovat olleet jo 1990-luvulta asti innokkaita kokeilemaan uusia verkkopohjaisia viestinnän muotoja ja hyödyntämään niitä omassa asiakastyössään. Rahikka (2013, 12) käsitteellistää verkkovälitteiset asiakastyön tavat ”auttaviksi verkkopalveluiksi”, joiden tehtävänä on tukea kansalaisten arjessa selviytymistä.

Digitalisaatio on haastanut sosiaalityötä miettimään omia käytäntöjään ja sovittamaan niitä digitaaliseen ympäristöön. Digitaalista sosiaalityötä väitöskirjassaan tutkinut Camilla Granholm (2016) puhuu ”sulautuvasta sosiaalityöstä” (blended social work), jolla hän tarkoittaa sosiaalityötä, jossa digitaalisessa ympäristössä tapahtuvat asiakaskohtaamiset muodostavat jatkumon kasvokkain tapahtuvien kohtaamisten kanssa. Granholm esittää sulautuvan sosiaalityön kokonaisuutena, jossa digitaalisessa ympäristössä tapahtuvat asiakaskohtaamiset integroidaan suunnitellusti osaksi sosiaalityön kokonaisuutta. Lisäksi sulautuva sosiaalityö edellyttää, että asiakaskohtaamisten merkitys puntaroidaan uudelleen, jotta asiakkaiden täysi osallisuus olisi mahdollista. Sulautuva sosiaalityö tuo mukanaan myös haasteen sosiaalityön tiedonmuodostukselle: Granholmin mukaan valtasuhteet on purettava ja tiedon on oltava yhtäläisesti sosiaalityöntekijän ja asiakkaan saatavilla. (Mt., 60.)

Digitalisaatio vie sosiaalityötä sosiaalitoimiston ulkopuolelle uusiin paikkoihin kuten verkkoalustoille. Granholmin (2016, 60) luonnostelemasta sulautuvasta sosiaalityöstä ovat esimerkkeinä erilaiset järjestöissä ja kunnissa käytössä olevat chat-palveluneuvontasovellukset sekä sosiaalityön dokumentoinnin siirtyminen Kanta-palveluun, jossa asiakaskirjaukset ovat lähes reaaliaikaisesti asiakkaiden nähtävillä. Sosiaalityön saatavuus ja palvelujen läpinäkyvyys on tärkeä

lähtökohta ihmisten osallisuudelle. Tieto- ja viestintäteknologioiden lisääntyvän käytön voidaan ajatella olevan yksi tapa helpottaa ihmisten osallistumista (esim. Evans 2009). Teknologioiden kehittymisen myötä informaatioteknologiasta on tullut tärkeä osa useiden ihmisten arkea erityisesti länsimaissa. Verkkovälitteiset kommunikaation muodot mahdollistavat esimerkiksi sen, että liikuntarajoitteiset tai työssäkäyvät asiakkaat pääsevät helpommin palvelujen piiriin ja saavat yhteyden sosiaalityöntekijään. Erityisesti syrjäseutujen asukkaita digitaaliset palvelut hyödyttävät, koska palvelujen piiriin pääseminen helpottuu kynnyksen laskiessa. (Evans 2009, iix-ix.)

Sosiaalityössä palvelujen digitalisoimista on perusteltu palvelujen paremmalla saatavuudella ja osallistamiskynnyksen madaltamisella. Marson (1997, ks. Granholm 2016, 33) esittää, että sosiaalityö professiona on perinteisesti ollut teknologiavastainen: jo 1900-luvun alussa sosiaalityön pioneeri Mary Richmond koki, että sosiaalityöntekijät olivat haluttomia käyttämään asiakaskontakteissa puhelinta, tuon ajan uusinta kommunikaatioteknologiaa. Useat sosiaalityön ja tietoteknologian suhdetta tarkastelleet tutkijat ovat todenneet, että sosiaalityössä ollaan oltu haluttomia kokeilemaan uutta teknologiaa ja teknologiset innovaatiot ovat saavuttaneet sosiaalityön myöhemmin kuin muut yhteiskunnan peruspalvelut kuten opetuksen ja terveydenhuollon (esim. Baker ym 2014, Craig & Calleja Lorenzo 2014, ks. Granholm 2016, 33.)

Pohjoismaisissa hyvinvointivaltioissa osallisuutta ja matalaa kynnystä osallistua palveluihin on pitkäaikaisesti pidetty hyveenä ja lähtökohtana sille, miten hyvinvointiyhteiskunnan instituutioita on kehitettävä. Suomen itsenäisyyden juhlarahasto Sitra on julkaissut 23.2.2018 työpaperin ”Kansanvallan peruskorjaus” (2018, 6), jossa esitetään, että digitalisaatio on yksi avaintekijöistä hyvinvointivaltion instituutioita kehitettäessä 2020-luvulla. Sitran työpaperissa esitetään instituutiot niin, että hyvinvointivaltiossa niiden moraalinen velvoite oli toimia ihmisten hyväksi. Nykyisessä yhteiskunnassa kansalaiset ovat aktiivisempia kuin aiemmin ja kyseenalaistavat julkista valtaa ja asiantuntijoita. Digitalisaation tarjoaman avoimuuden eetoksen avulla suomalaisen hyvinvointiyhteiskunnan tulisi siirtyä kohti sellaista toimintakulttuuria, jossa instituutiot toimivat yhdessä ihmisten kanssa ilman siilorajoja.

Juhila (esim. 2006, 2018) on kirjoittanut sosiaalityön kohtaamisen paikoista. Sosiaalityössä kohtaamiset voivat tapahtua erilaisissa ympäristöissä aina kunnan sosiaalitoimistosta nuorisotalon järjestön ryhmäkahvilaan ja 2000-luvulla digitalisaation myötä yhä enenevässä määrin verkkoalustoilla. Juhila (2018, 152-157) on kirjoittanut sosiaalityön kohtaamispaikoista ja mainitsee verkkoperustaisen sosiaalityön yhtenä sosiaalityön kohtaamispaikkana toimistojen, kotien ja onnettomuuspaikkojen lisäksi. Granholmin (2016) sulautuvan sosiaalityön käsitteen tavoin Juhila

(2018, 152) kuvaa verkkoa osana ihmisten jokapäiväistä elämää ja yhtenä tärkeänä toimintaympäristönä, jonne myös sosiaalityö on jalkautunut.

### 3. Sosiaalityö institutionaalisena keskusteluna

Anssi Peräkylän (1997, 177) mukaan ”institutionaalisella keskustelulla tarkoitetaan keskustelunanalyysissä sellaista puhetta, jonka avulla puhujat suorittavat erityisiä institutionaalisia tehtäviä.” Peräkylä määrittelee institutionaalisiksi keskusteluiksi niin asiakkaiden kuin ammattilaisten väliset keskustelut kuin ammattilaisten väliset keskustelutkin. Tällaisia keskusteluja ovat mm. sosiaalityössä käydyt keskustelut asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välillä sekä sosiaalityöntekijän ammatillisessa verkostossa käymät keskustelut.

Drew ja Heritage (1992, 21-25) kirjoittavat institutionaalista keskusteluista, että ne muistuttavat arkikeskusteluja. Institutionaalisille keskusteluille on kuitenkin ominaista se, että niissä ainakin toinen osanottajista pyrkii johonkin päämäärään, joka usein on jonkin tehtävän suorittaminen tai sitten identiteetin tai ongelman konstruoiminen. Institutionaaliset keskustelut ovat roolitettuja, mikä tarkoittaa sitä, että osanottajat voivat sanoa asioita oman roolinsa sisällä. Mikäli tästä tulee poikkeamia, vaativat ne selontekoa. Esimerkiksi lääkärin vastaanotolla ei potilas voi sanoa mitä lääkettä lääkärin kuuluu määrätä, vaan potilaan ”tehtävä” on kertoa oireista. Lisäksi institutionaalista keskustelua luonnehtii se, että erilaisia tunteita herättäviä keskustelun elementtejä kuten naurua ja huudahduksia vältetään ammattilaisen puheessa.

Jotta voisi ymmärtää institutionaalisten keskustelujen tutkimusta ja sosiaalityötä instituutiona, tulee ensin avata instituution käsite. Sosiologi Erik Allardt (1983, 220) on määritellyt instituution ”normien ja roolien säätelemäksi käyttäytymiskokonaisuudeksi, joka on jokseenkin pysyvä ja joka täyttää yhteiskuntaelämän kannalta tärkeitä tehtäviä.” Allardtin mukaan instituutioilla on tehtäviä, jotka eivät riipu yksilöllisestä tilanteesta tai kohtaamisesta, vaan instituutiot toteuttavat tehtäviään ajan ja paikan ylitse. Instituutioiden toimintaa rajoittavat ja selkeyttävät viralliset ja epäviralliset säännöt.

Sosiaalityö voidaan pitää Allardtin (1983,220) määritelmän mukaisena instituutiona. Arkikielessä suomalaisessa kontekstissa sosiaalityö käsitetään helposti kunnallisen viranomaisen tekemäksi työksi, vaikka sosiaalityötä voivat tehdä muutkin tahot kuin kunnan viranomainen.

Sosiaalityöntekijöiden kansainvälinen järjestö ISFW (International Federation of Social Workers) määrittelee sosiaalityön ”ammatilliseksi toiminnaksi ja akateemiseksi oppiaineeksi, jonka päämääränä on edistää sosiaalista muutosta ja kehitystä, sosiaalista koheesiota sekä ihmisten voimauttamista. Määritelmän mukaan sosiaalinen oikeudenmukaisuus, ihmisoikeudet, yhteisvastuu ja kunnioitus ihmisten moninaisuutta kohtaan ohjaavat sosiaalityön tekemistä. Järjestö mainitsee,

että tätä määritelmää tulisi käyttää kaiken sosiaalityön lähtökohtana. (ISFW2014.) Sosiaalityö on siis ammatti-instituutio, jolla on omat norminsa ja roolinsa ja se täyttää yhteiskuntaelämän kannalta tärkeää tehtävää.

Suomalaisessa kontekstissa sosiaalityön ammatti-instituutio kiinnittyy toiseen instituutioon eli kansallisvaltioon. Arnkil (1992, 18-19) kirjoittaa, että sosiaalityötä voidaan pitää yhtenä tärkeänä suomalaisen hyvinvointivaltion instituutiona, jossa tapahtuu päivittäin erilaisia kohtaamisia asiakkaiden ja työntekijöiden välillä. Suomessa sosiaalityö nähdään pitkälti kuntien harjoittamana julkisen sektorin toimintana. Suomalainen sosiaalityö perustuu pitkälti hyvinvointivaltioon: juuri hyvinvointivaltion laajenemisen kautta sosiaalityötä on alettu toteuttamaan julkisen sektorin kautta eikä esimerkiksi erilaisten filantrooppisten järjestöjen kautta. Valtio on asettanut sosiaalityölle valtuutuksen hoitaa niitä yhteiskunnallisia tehtäviä, joihin kuuluu vaikeissa elämäntilanteissa olevien kansalaisten palveleminen.

Suomalainen sosiaalityö on vahvasti yhteydessä julkiseen valtaan ja sen palveluihin, vaikka sitä sosiaalityötä harjoittaisi kolmannen sektorin järjestö. Sipilä (1989) kirjoittaa, että tämän vuoksi suomalaisen sosiaalityön taustalla on aina byrokratia. Byrokralalla Sipilä tarkoittaa julkisen hallinnon toimipaikkoja, joissa tehdään byrokraattista toimistotyötä, joka pohjautuu erilaisiin normeihin ja asiakirjoihin. (Mt., 134.) Sosiaalityötä ei kuitenkaan ole mahdollista ajatella aivan täysin byrokraattisena, koska sosiaalityötä ei pysty tekemään pelkkien ohjesääntöjen ja organisaatioiden varassa, vaan työssä tarvitaan luovaa harkintaa ja yksilöllisten tilanteiden arviointia. Sosiaalityöntekijät Suomessa edustavat julkista valtaa ja tekevät työtään osittain asiakirjojen ja lakien varassa, mutta ovat päivittäin vuorovaikutuksessa asiakkaiden kanssa. (Raunio 2004, 133.) Myöskään järjestöjen kautta tehdyssä sosiaalityössä ei voida olla täysin irrallisia julkishallinnon viranomaisten tekemästä työstä ja sen vaikutuksista.

Kirsi Juhila (2006) kirjoittaa, että sosiaalityö syntyy instituutiona hyvin pitkälti työntekijöiden ja asiakkaiden kohtaamisissa. Hänen mukaansa sosiaalityön sisältö määrittyy sen mukaan, ”miten osapuolet kohtaavat toisensa ja millaisiksi heidän roolinsa suhteessa toisiinsa näissä kohtaamisissa muodostuvat” (Mt., 11). Voidaan siis ajatella, että sosiaalityö instituutiona rakentuu pitkälti keskustelun instituution ympärille. Keskustelulla voidaan tarkoittaa myös muuta kuin kasvokkain käytävää keskustelua: esimerkiksi kirjoitetut dokumentit ja niistä muodostuvat tulkinnat kuuluvat sosiaalityössä käytävään ”keskusteluun”.



Instituutiot antavat kohtaamisille päämäärän (esim. Drew ja Heritage 1992). Esimerkiksi sosiaalityöntekijän vastaanotolla ei keskustella vastavuoroisesti sosiaalityöntekijän ja asiakkaan kuulumisista, vaan kohtaamisen päämääränä on asiakkaan tilanteen analysointi ja mahdollisista tukitoimenpiteistä sopiminen. Instituutio myös rajoittaa sitä, mitä kohtaamisessa tehdään. Tämä on nähtävillä esimerkiksi siinä, että tapaamisen alussa sosiaalityöntekijän kysyttyä asiakkaalta, että ”mitä kuuluu”, tämä siirtyy suoraan kertomaan vuokravelastaan eikä kysy sosiaalityöntekijältä tämän kuulumisia. Instituutio myös ohjaa sitä, miten vuorovaikutuksessa olevia ilmaisuja tulkitaan. Kun asiakas kertoo vuokravelastaan, niin sosiaalityöntekijä olettaa, että asiakas pyytää taloudellista tukea vuokravelkaansa eikä esimerkiksi oleta, että sosiaalityöntekijä tarjoaa pelkästään empaattista ymmärrystä ongelmaan.

Suomalaista sosiaalityötä on tutkittu jonkin verran keskusteluntutkimuksen näkökulmasta. Esimerkiksi Ilmari Rostila (1997) on tutkinut väitöskirjassaan toimeentulotukiasiakkaiden ja sosiaalityöntekijöiden keskusteluja diskurssianalyysin keinoin. Kirsi Juhila (2000) on tutkinut ongelmista neuvottelua ja asiakkaan neuvomista lastensuojelun keskusteluissa keskustelunanalyysin keinoin. Juhilan mukaan sosiaalityön keskusteluille tyypillistä on se, että ongelmista neuvoteltaessa myös neuvotellaan arvoista ja moraalisisista koodeista. Esimerkiksi lastensuojelun keskusteluissa käydään keskustelua siitä, millaiset asiat on syytä määrittää ongelmallisiksi. Juhilan tutkimissa lastensuojelun keskusteluissa esitettiin esimerkiksi moraalisia preferenssejä siitä, millainen toiminta olisi hyväksi ”lapsen edun” puolesta.

### 3.1. Verkkovälitteisen asiakaskohtaamisen ja neuvonnan erityisyydestä

Sosiaalityö ammattina nojaa hyvään vuorovaikutukseen eli empaattiseen mutta tavoitehakuiseen puhumiseen ja kuuntelemiseen. Sosiaalityötä ei ole ilman hyvää asiakaskontaktia, jossa hankitaan tietoa asiakkaan taustasta, neuvotellaan ongelmista ja määritellään niitä sekä tehdään päätöksiä tulevan toiminnan suunnasta. Tämän vuoksi sosiaalityöntekijän vuorovaikutustaidot ovat erittäin tärkeitä: ilman asiakaskontaktin syntymistä on sosiaalityön tekeminen lähes mahdotonta. Sosiaalityön ydin on asiakkaan ja sosiaalityöntekijän kohtaamisessa. (Hall ym. 2014, 1.)

Digitalisaatio asettaa haasteen sosiaalityöntekijän vuorovaikutustaidoille. Rahikka (2013) kirjoittaa, että oleellista verkkopohjaisessa työskentelyssä on prosessin ja tekstuaalisuuden hallinta. Sosiaalityöntekijän tehtäväksi jää verkkovälitteisessä kommunikaatiossa kommunikaation säätely aivan kuten kasvokkaisessakin sosiaalityössä. Kasvokkaisessa sosiaalityössä puhe voidaan tarvittaessa siirtää pois tapahtuneesta, mutta verkkovälitteisessä kommunikaatiossa tämä on ollut vaikeampaa haastateltujen sosiaalityöntekijöiden mukaan. Työntekijä altistuu enemmän asiakkaan

traumaattisille kokemuksille kuin perinteisessä kasvokkaisessa työskentelyssä. Tämä on yleinen piirre internettyöskentelyssä. Internetissä ihmisten on helpompi paljastaa itsestään merkityksellisiä ja arkoja asioita kuin kasvokkaisessa vuorovaikutuksessa. (Mt., 96-97.)

Rahikan haastattelemat työntekijät suhtautuivat lukemiinsa teksteihin empaattisesti. Vilkkonen (1995, 163, ks. Rahikka 2013, 99) kirjoittaa, että empaattinen luenta on kokemuksellista luentaa, jossa työntekijä pyrkii hahmottamaan tekstin kirjoittajan maailmaa ja sitä jäsentäviä rakenteita. Luenta ei perustu samaistumiselle, vaan säilyttää ammatillisen neutraalisuuden, mutta sitä voisi enemmänkin kuvata asenteena, joka antaa tilaa samankaltaisuuksien ja erojen näkemiselle.

Rahikan mukaan (2013, 99-100) verkkovälitteisessä sosiaalityössä on haasteellista empatian käyttö silloin, kun tekstiä on vaikea kontekstualisoida. Tällaisia tilanteita ovat esimerkiksi ne asiakasyhteydenotot, joissa tekstiä on vähän ja työntekijän on vaikea ”hahmottaa” taustalla olevaa sosiaalista tilannetta. Lyhyet viestit ovat usein monitulkintaisia. Chat-työskentelyssä työntekijällä on mahdollisuus kysyä tarkentavia kysymyksiä ja sitä kautta laajentaa käsitystään asiakkaan tilanteesta. Kysymysten avulla työntekijä myös pitää asiakkaan kiinni keskustelussa, jottei tämä ns. ”putoa langoilta”. Työntekijät myös esittävät asiakkaille tulkintoja tämän tilanteesta tiheämmin kuin kasvokkaisessa kohtaamisessa: tällä pyritään minimoimaan väärinkäsitysten vaara. Tulkintojen tekeminen koetaan haastavimmaksi osaksi chatissa tapahtuvaa sosiaalityötä.

Rahikan (2013, 91-92) haastattelemat verkkopalveluiden työntekijät ovat myös kokeneet, että tiiviin ja ytimekkään tekstin kirjoittaminen on tarkoituksenmukaista. Kriisin tai trauman kokeneen asiakkaan ei oleteta pystyvän lukemaan monipolvisia kertomuksia, vaan viestien on syytä pysytellä lyhyenä. Haastateltavat myös kokivat tärkeänä sen, että vastausviesti sisältää elementtejä asiakkaan aiemmasta viestistä. Vastaamisessa pidettiin tärkeänä tulkintaa ja sen miettimistä, miksi asiakas on viestinsä kirjoittanut ja mikä on viestissä tärkeintä asiakkaan tilanteen kannalta. Lisäkysymysten esittämistä pidettiin tärkeänä. Juhila (2018, 154) tuo esiin, että sosiaalityöntekijöillä on verkkovuorovaikutuksen osaamista jo oman yksityisen ja arkisen sosiaalisen median käyttönsä ansiosta.

### 3.2. Neuvon määritelmä ja paikka ammatillisissa kohtaamisissa

Tässä luvussa tarkastelen erityisesti neuvonantoja ammatillisessa vuorovaikutuksessa ja sitä, miten ongelmasta neuvotellaan neuvonannon yhteydessä. Neuvominen on olennainen osa ammatillista vuorovaikutusta sosiaalityössä (Hall ja Slembrouck 2014, 98). Hall ja Slembrouck (2014, 98) siteeraavat tutkijaparia Kadushin ja Kadushin (1997,208), jotka määrittelevät neuvonannon seuraavasti: neuvo ei ole pakottamista, vaan suositus asiakkaalle toiminnan tulevasta suunnasta ja se

perustuu ammatilliseen erityistietämiseen. Juhila (2000, 106) määrittelee neuvon ”normatiiviseksi puheenvuoroksi, jossa työntekijä suosittelee asiakkaalle määrätynlaista, nykyisestä tavalla tai toisella poikkeavaa tulevaisuuden toiminnan suuntaa.”

Kaikki psykososiaalisesta työstä kirjoittaneet eivät kuitenkaan pidä neuvomista yksinomaan hyvänä asiana. Perheterapeutit Couture ja Sutherland (2006, 330) muotoilevat asian niin, että a) suoran neuvon antaminen estää asiakkaita hyödyntämästä omia kykyjään ja resurssejaan, b) asiakkaasta saattaa tulla riippuvainen työntekijästä ja he saattavat alkaa vaatia ratkaisuja elämänsä ongelmiin työntekijöiltä, c) asiakkaat saattavat syyttää työntekijöitä huonoista neuvoista, d) neuvonanto voi näyttäytyä sinä, että työntekijä pakottaa asiakkaan oman arvomaailmansa mukaisiin ratkaisuihin ja e) työntekijät voivat pettyä, mikäli asiakas ei noudata neuvoja.

Psykologian uranuurtajista Alfred Adler ja Sigmund Freud kehoittivat ammattilaisia välttämään neuvojen antamista. Freud näki asiakkaiden halun saada neuvoja yhtenä defenssin muotona, jolla asiakas vastusti terapiaa. Adler tarkensi, että tiedon antaminen potilaille oli hyväksyttävää, kun taas neuvojen pyytäminen tuli nähdä potilaan yrityksenä pidentää tai sabotoida psykoterapeuttista prosessia. Potilaat saattoivat Adlerin mukaan esimerkiksi sanoa, että neuvot eivät olleet toimineet halutulla tavalla ja että asiat eivät sujuneetkaan niin kuin potilaat olisivat halunneet. Myös kognitiiviset terapeutit kuten Judith Beck suosivat erilaisten tehtävien antamista potilaille, jotka sitovat potilaat yhteistyöhön ja estävät sen, että terapeutti ”työntäisi” omia ideoitaan oikeanlaisesta toiminnasta potilaille. Myös humanistisen psykologian perustaja Carl Rogers (1951) näki, että potilaan neuvominen, ehdotusten antaminen ja arvioiva suhtautuminen potilaaseen olisivat haitallisia psykoterapialle. (Couture ja Sutherland 2006, 330.)

Psykologiset teorit ovat vaikuttaneet myös sosiaalityön kehitykseen ja siihen, miten sosiaalityötä on opiskelijoille vuosikymmenien aikana opetettu (esim. Sipilä 2011, 53). Tuoreemmassa sosiaalityötä koskevassa kirjallisuudessa neuvon antaminen ei nähdä pahana asiana, vaan neuvominen nähdään osana asiakastyötä ja asiakassuhdetta. Ero johtuu siitä, että sosiaalityössä asiakassuhde rakentuu tuen ja kontrollin välimaastossa. Jos asiaa ajattelee psykoterapeuttisista teorioista käsin, voidaan neuvominen nähdä sosiaalisen kontrollin välineenä, jolla sosiaalityöntekijä rajaa asiakasta ja kertoo tälle, että mikä on yhteiskunnallisesti ja moraalisesti suvaittavaa. Psykoterapiassa tämä ei ole toivottua, mutta sosiaalityössä tehtävät ratkaisut vaativat usein moraalista järkeilyä siitä mikä on oikein ja mikä väärin. (esim. Forsberg 2012, 16).

Arkipäivän vertaissuhteita ja niissä tapahtuvaa neuvomista tutkineet Daena Goldsmith ja Kristine Fitch (1997) määrittelevät neuvomisen sosiaalisen tuen muodoksi. Neuvominen nähdään joko

auttavaisena tai sitten neuvottava kokee, että hänen asioihinsa puututaan. Neuvojaa saatettiin kiittää hyvästä työstä tai kunnioittaa asiantuntijana. Neuvottavat varasivat itselleen oikeuden päättää omista asioistaan. Tuen ja kontrollin elementit ovat läsnä siis myös arkielämän neuvomisessa. Sosiaalityössä tuen ja kontrollin välinen suhde määrittelee kaikkea auttamista (Jokinen 2008, 110-114).

Juhila (2000) kirjoittaa, että neuvominen on olennainen osana sosiaalityötä. Juhila määrittelee sosiaalityön ongelmista lähtevänä työskentelynä, jossa etsitään keinoa, jonka avulla yksilön tai perheen toiminta voisi olla yhteiskunnallisesti hyväksyttävää. Juhila kirjoittaaakin, että jotta voidaan neuvoa, täytyy olla ymmärrys siitä, että mikä on ongelma. Ongelmat eivät rakennu tyhjiössä, vaan ne rakentuvat vuorovaikutuksessa. Sosiaalinen konstruktionismi lähtee liikkeelle siitä perusoletuksesta, että ongelmat eivät ole olemassa jossakin kielen ja puheen takana olevassa psykologisessa ympäristössä, vaan ne muotoillaan sosiaalisessa vuorovaikutuksessa. (ks. Juhila ja Pösö 2000). Psykologisen tutkimuksen valtavirta näkee asiakkaan ongelmat mielen sisäisinä kognitiivisina rakenteina, kun taas sosiaalisessa konstruktionismissa määritellään ongelmat sosiaalisesti vuorovaikutuksessa määrittäviksi.

Juhila ja Pösö (2000, 38) lainaavat Gale Millerin ja David Silvermanin (1995) ajatusta ”ongelmapuheesta” (troubles talk), joka leimaa kaikkea ammatillisessa vuorovaikutuksessa tapahtuvaa keskustelua. Kaiken ongelmapuheen tunnuspiirre on se, että ongelmien kuvaukset ovat vuorovaikutuksellisesti rakentuvia asiakkaiden ja työntekijöiden seurattessa, arvioidessa ja kommentoidessa toinen toistensa puhetta. Anni Vanhala (2000, 246) kirjoittaa, että ammatillisessa vuorovaikutuksessa sosiaalisten ongelmien tulkintatyö johtaa siihen, että sosiaalisista ongelmista tulee osa institutionaalista käytäntöä. Tiettyt sosiaaliset ongelmat vahvistuvat tiettyjen instituutioiden alueeseen kuuluviksi. Vanhalan mukaan tämä ”vakiintuminen” koskee sitä, että missä sosiaalisten ongelmien tulkinnat tehdään, millaisia ne ovat ja mitkä tulkinnat toistuvat ja vahvistuvat.

Juhilan (2000, 105) mukaan neuvot ja niihin liittyvien ongelmien käsittely on olennainen osa auttamistyötä. Sosiaalityössä keskiössä ei kuitenkaan ole ongelmista kertoja ja hänen henkilökohtaiset ominaisuutensa kuten psykoterapiassa, vaan enemmänkin varsinainen ongelma ja sen ominaisuudet sekä mahdolliset ratkaisuyritykset tähän ongelmaan. Hallin ja Slembrouckin (2014, 98) mukaan neuvonantaminen on aina riskialtista, koska työntekijän tulee arvioida oikea ajankohta neuvonantamiselle.

Onnistuneen neuvon antaminen on monimutkaisen työskentelyn tulos. Myös Hallin ja Slembrouckin (2014, 99) mukaan suorien neuvojen antamista tulisi viimeiseen asti välttää, koska neuvon antaminen vaatii sitä, että työntekijällä on kokonaisvaltainen käsitys asiakkaan ongelmasta. Asiakkaan ongelman

tunnistaminen, työstö osaksi institutionaalista kehystä sekä neuvonanto limittyvät siis voimakkaasti yhteen. Kaikessa ammatillisessa keskustelussa pyritään siihen, että neuvoihin ei siirrytä liian varhaisessa vaiheessa. On tärkeää rakentaa ensin vastavuoroisuutta ja luottamusta ennen kuin neuvonantoon voidaan siirtyä. Liian varhainen neuvonanto voi saada torjuvan vastaanoton. (Juhila 2000, 105).

Neuvonanto rakentaa myös asiakkaan ja työntekijän rooleja. Tilanteeseen rakentuu Juhilan (2000, 105) mukaan tiedollinen hierarkia: työntekijä jakaa tietoa neuvon muodossa tietoa tarvitsevalle asiakkaalle. Tällaisesta keskustelutilanteesta käytetään ilmausta epäsymmetrinen, joka on tyypillistä ammatilliselle keskustelulle (Juhila ym. 2014, 21). Juhilan (2000, 105-106) mukaan roolijaon epäsymmetrisyys on osa kulttuurista säännöstöä, joka säätelee institutionaalista keskustelutilannetta. Asiakas ei ainoastaan määrity neuvojen kohteeksi, vaan on huomioitava, että hänellä on myös oikeus odottaa saavansa apua ja neuvoja. Institutionaalinen säännöstö sääntelee sekä asiakkaan että työntekijän toimintaa. Molemmilla on keskustelussa velvollisuuksia koskien instituution auttamistehtävää, johon he ovat vuorovaikutuksessa sitoutuneet.

Juhila (2000) on tutkinut neuvojen ja ongelmien kytkeytymistä toisiinsa lastensuojelutapaamisissa. Analyysissä on ensin paikannettu tutkittavana olevasta keskustelusta neuvot ja sen jälkeen tutkittu sitä, miten nämä neuvot paikantuvat suhteessa keskustelussa olevaan ongelmapuheeseen. Juhila (2000, 115) kirjoittaa, että tutkituissa keskusteluissa asiakkaan esittämästä pulmasta edettiin jouhevasti neuvonantoon. Asiakkaat ottivat neuvot hyvin vastaan, mikäli olivat itse muotoilleet ongelmansa ja näin pyytäneet epäsuorasti neuvoa. Neuvo ei tällaisissa tapauksissa uhannut asiakkaan identiteettiä, koska neuvonpyytäjänä hän oli oikeastaan itse muovannut itselleen aseman henkilönä, joka tunnistaa oman ongelmansa ja pyytää neuvoa.

Sefi ja Heritage (1992, 370-389) ovat tutkineet sitä, miten neuvonon päädytään terveydenhoitajien ja tuoreiden äitien keskustelussa: osassa keskusteluissa neuvo annettiin asiakkaan sitä pyytämättä ja osassa keskusteluita asiakas itse pyysi neuvoa. Sefin ja Heritagen (1992, 377-382) aineistossa suurin osa neuvoista tuli työntekijän aloitteesta. Näissä aloitteissa työntekijän strategiana oli ensin pyytää äitiä kuvaamaan asiaintilaa, jolloin äidin vastauksessa asia muotoiltiin ongelmaksi. Työntekijä antoi neuvonsa vasta tämän jälkeen. Sefi ja Heritage havaitsivat myös, että neuvonon vastattiin kolmella tavalla. Mikäli äiti oli asemoinut itsensä aiemmassa keskustelussa neuvon vastaanottajaksi, hän hyväksyi neuvon. Kaikkein yleisin tapa suhtautua kuitenkin neuvonon oli vain kuitata asia ymmärretyksi. Kolmas tapa suhtautua neuvonon oli asettua sitä vastaan. Sefin ja Heritagen tutkimuksessa äidit ottivat silloin osaavan äidin roolin, joka tiesi neuvossa olleet asiat ennestään.

#### 4. Tutkimustehtävä ja tutkimuskysymykset

Tutkin maisteritutkielmassani internetissä tapahtuvaa palveluneuvontaa. Tavoitteeni on autenttisten keskustelujen kautta tutkia, miten chat-palveluneuvonnassa neuvotaan asiakkaita ja millaisia keskustelut ovat.

Tutkimuskysymyksiäni ovat : 1) miten neuvon päädytään aineistossa ja 2) millaisia piirteitä neuvoilla on?

Käytän tutkimuksessani käsitteitä työntekijä ja nuori kuvaamaan keskusteluun osallistuvia osapuolia.

#### 5. Tutkimuksen toteuttaminen

##### 5.1. Metodina keskustelunanalyysi

Keskustelunanalyysi metodologiana liittyy läheisesti etnometodologiseen viitekehykseen. Etnometodologian ”isänä” voidaan pitää Harold Garfinkelia, jonka elämäntyö ajoittuu 1950-70-luvuille. Garfinkel suhtautui kriittisesti parsonsilaiseen sosiologiaan, joka tutki yhteiskuntaa abstraktien rakenteiden kautta. Garfinkel vastusti käsitystä, että ihmisen rationaalinen ja ei-rationaalinen toiminta nähdään selkeästi erillisinä osa-alueina. Garfinkel korosti analyysissään toimijoiden arkitiedon merkitystä ja yhteiskunnan ”tapahtumista” paikallisessa kontekstissa abstraktien rakenteiden sisään. Parsonsista Garfinkel erosi myös siinä, että Garfinkel näki sosiaalisen järjestyksen olevan ihmisten toiminnan lopputulos eikä ihmisten toimintaa määrittävä tekijä. (Heritage 1996, 15-43.)

Etnometodologia on vaikuttanut suuresti eri tutkimussuuntauksiin, joista keskustelunanalyysi on yksi. (Suoninen 2001, 369). Keskustelunanalyttisen tutkimustradition perustajana pidetään yhdysvaltalaista Harvey Sacksia. Garfinkelin tavoin Sacks oli kiinnostunut siitä, miten sosiaalinen järjestys tuotetaan paikallisesti ihmisten välisessä vuorovaikutuksessa. Keskustelunanalyysin kohteena on keskustelu eli ihmisten välinen vuorovaikutus erityisesti puheena. Keskustelunanalyysin tavoitteena on kuvata erityisesti niitä käytänteitä ja keinoja, joilla keskustelijat ikään kuin tuottavat itsensä ja keskustelun toisen osapuolen. Näin ollen keskustelunanalyysissä tutkitaan erityisesti sosiaalista järjestystä. Vuorovaikutuksen taustalla olevat tekijät otetaan huomioon ainoastaan silloin, kun keskustelijat itse tuovat ne keskusteluun ja kokevat ne merkityksellisinä. (Heritage 1996, 236-238.)

Keskustelunanalyysi aineiston analyysin metodologiana nostaa esiin merkitysten tuottamisen yhteistoiminnallisuuden eli sen, että merkitykset eivät sinällään siirry puhujalta kuulijalle, vaan merkitykset rakennetaan yhdessä, neuvotellen. Puhujan sijasta käytetään useammin

nimitystä ”äänessäolija” ja passiiviselta vaikuttavaa kuulijaa kutsutaan nimellä ”vastaanottaja”.

Puhuja ei voi yksin päättää siitä, miten hänen puheenvuoronsa tulkitaan. Vastaanottaja tekee vuorollaan tulkinnan edellisen puhujan vuorosta ja tekee tällä tavoin äänessäolijan vuorosta tietynlaisen toiminnan. Keskustelunanalyttisessä tutkimuksessa eritellään useimmiten kolme jäsennyksen muotoa: vuorottelujäsenitys, sekvenssijäsenitys ja korjausjäsenitys.

Vuorottelujäsenityksellä tarkoitetaan keskustelijoiden vuorojen ympärille rakentuvaa kehikkoa, sekvenssijäsenityksellä jonkin teeman ympärille rakentuvaa vuorovaikutusta ja korjausjäsenityksellä keskusteluun liittyviä korjaavia kommentteja. Nämä kehikot ovat keskenään päällekkäisiä.

(Hakulinen 1997, 15.)

Anssi Peräkylä (1992) määrittelee keskustelunanalyysin tutkimustraditioksi, joka tutkii puhetta toimintana. Tämä toiminta on rakenteellisesti järjestäytynyttä ja tähtää intersubjektiiviseen yhteisymmärrykseen eli siihen, että keskustelijat ovat samaa mieltä asioiden järjestyksestä. Peräkylän mukaan keskustelunanalyysissä ei olla kiinnostuneista yksittäisistä lausumista, vaan lausumien välisistä suhteista. Hakulinen (1997) kirjoittaa, että kaikki keskustelu on keskustelunanalyttikoiden mukaan sekventiaalisesti jäsentynyttä. Lähes jokainen puheenvuoro voidaan nähdä valintana niistä mahdollisuuksista, jotka edellinen puheenvuoro on muokannut valittaviksi. (Mt., 16.) Esimerkiksi palveluneuvonnassa voidaan asiakkaan ongelmalliseen tilanteeseen reagoida monella eri tavalla: voidaan joko antaa neuvo, pyytää asiakasta kertomaan lisää tilanteestaan tai voidaan ilmaista sympatiaa tai kannustusta. Asiakkaan alkuperäisen puheenvuoron merkitys saattaa myös muuttua vastauksen myötä. Käytän tässä John Heritage (1996, 250-251) esimerkkiaineistoa kuvaamaan vaihtoehtoisia keskusteluja:

On kaksi keskustelijaa, A ja B.

A: Miksi et tule joskus käymään

B: Olen pahoillani. Olen ollut hirveän kiireinen viime aikoina

Tässä esimerkikeskustelussa B pahoittelee, ettei ole tullut A:n luona käymään. A:n aloituspuheenvuoro rakentuu tässä esimerkissä moitteeksi.

Toinen esimerkki:

A: Miksi et tule joskus käymään

B: Tulisin mielelläni

Tässä esimerkissä A:n sanoma rakentuu B:n vastauksen kautta kutsuksi. Esimerkit havainnollistavat sitä, että keskustelussa puheenvuorot ovat keskustelijoiden tulkittavissa monilla eri tavoilla ja puheenvuorojen merkitys ja keskustelijoiden väliset suhteet rakentuvat vuorovaikutuksessa. Ihmisten välisessä vuorovaikutuksessa ja keskustelussa käytetään jatkuvasti tulkintaa. (Heritage 1996, 249-252.)

Verkkovälitteistä keskustelua kuten esimerkiksi internetfoorumeilla ja chateissa käytyä keskustelua on tutkittu jonkun verran (esim. Lamerichs ja de Molder 2003, Giles ym. 2015). Lamerichs ja de Molder (2015) nostavat tutkimuksessaan esiin, että kasvokkainen keskustelu ja verkkovälitteinen keskustelu eroavat joiltakin piirteiltään toisistaan. Esimerkiksi se, että keskustelu tallentuu keskustelijoiden silmien edessä näiden kirjoittaessa chat-ikkunaan aiheuttaa sen, että aiempiin keskustelunaiheisiin on helpompi palata kuin kasvokkaisessa keskustelussa, jossa osanottajat saattavat unohtaa tai muistaa väärin joitakin sanomiaan asioita. Toinen ero puhuttuun keskusteluun on se, että keskustelijat eivät kuule toistensa äänenpainoja tai naurua tai muita puheeseen kuuluvia paralingvistisiä prosesseja. Sähköisessä keskustelussa voidaan sen sijaan käyttää erilaisia emojia, jotka ovat monitulkintaisia. Kolmas ero on siinä, että kirjoitetut kommentit pysyvät lyhyempänä kuin puhe, koska tilaa ilmaista itseään on vain rajallisesti.

Keskustelunanalyttinen lähestymistapa neuvoon tarkoittaa sitä, että neuvoa ei nähdä irrallisena ammattilaisen tekemänä kommenttina. Keskustelunanalyttisessä lähestymistavassa neuvo käsitetään vuorovaikutuksessa rakentuvaksi asiaksi, johon sekä asiakas että ammattilainen vaikuttavat.

## 5.2. Aineisto

Tutkielmassa hyödynnetty aineisto koostuu kymmenestä Suunta-chatissa käydystä keskustelusta. Suunta-chat on Pelastakaa lapset ry:n 15-25-vuotiaille nuorille suunnattu palvelu, jossa nuoret voivat kysyä mieltään askarruttavista asioista koulun, työn ja elämänhallinnan ympäriltä. Suunta-chat on auki tiettyinä aikoina viikossa, mutta mitään ajanvarausta ei tarvita, vaan nuori voi kirjautua sisään silloin, kun se tuntuu helpoimmalta. Suunta-chatin vapaaehtoiset ohjaajat ovat sosiaali- ja terveysalan ammattilaisia. (Pelastakaa lapset ry 2018.)

Aineisto on osa laajempaa alun perin vuonna 2013 kerättyä aineistoa Suunta-chat-palvelun arvioimista ja kehittämistä varten. Anu Gretschelin ja Nuorisotutkimusseuran (2016) Yhteiskuntieteelliselle arkistolle luovuttama aineisto koostuu yhteensä 40 ohjaustilanteesta. Aineistoa kerättyäessä kaikilta palveluun osallistuneilta nuorilta pyydettiin ohjauskeskustelun aikana lupa käyttää syntynyttä keskusteluaineistoa chatin kehittämis- sekä tutkimustarkoituksiin. Suunta-



chatissa itse työskennellyt ja kasvatustieteiden pro gradu -työnsä chataineistoa käyttäen tehnyt Sara Peltola (2015, 31-32) kertoo pro gradussaan seuraavasti:

”Jotta tutkimus ei häiritsisi ohjaamista, oli keskeistä kysyä tutkimuslupa sellaisessa keskustelun vaiheessa, jossa se ei haitannut ohjaustilannetta. Yhdessä sovituissa periaatteissa korostettiin myös, että nuorelle täytyy tehdä selväksi, että tutkimukseen suostuminen ei ole edellytys ohjauksen saamiselle: vastauksesta riippumatta ohjaustilanne jatkui kysymyksen jälkeen normaalisti. Aineiston kerääjinä toimivat neljä Pelastakaa Lasten palkattua työntekijää, Nuorisotutkimusseuran tutkija sekä itseni lisäksi toinen vapaaehtoinen ohjaaja, yhteensä seitsemän henkilöä. Aineistonkeruun resursseja arvioitaessa kannattaa huomioda, etteivät kaikki aineiston kerääjät olleet päivystämässä chatissa yhtä aikaa eikä tutkimukseen osallistuvia ohjaajia ollut paikalla kaikkina palvelun aukioloaikoina.”

Alkuperäisestä aineistosta tehdyn tutkimuksen pohjalta ilmestyi vuonna 2014 Anu Gretschelin ja Pirjo Junttila-Vitikan selvitys ”Yläfemman sulle, kun autoit eteenpäin! Tässähän ihan tuntee itsensä kuin toisensa ihmiseksi!”. Rajasin tutkielmassa käytetyn aineiston kymmeneen keskusteluun, koska katsoin sen olevan riittävän keskusteluanalyttisellä menetelmällä suoritettuun tutkimukseen. Aineisto on Nuorisotutkimusseuran tutkijoiden anonymisoimaa ja haastattelut on nimetty numeroitain tyyliin CASE 1, CASE 2 – ja niin edelleen.

Nuorisotutkimusseuralta aineisto on luovutettu Yhteiskuntatieteelliseen tietoaarkistoon, josta se on ladattavissa Aila-palvelun kautta. Latasin aineiston kotikoneelleni sieltä helmikuun alussa 2019.

### 5.3. Aineiston analyysin kulku

Aloitin aineiston analyysin helmikuussa 2019. Valitsin aineistokseni kymmenen ensimmäistä haastattelua. Seuraavaksi aloin lukea haastatteluja ja etsiä niistä kohtia, joissa ohjaaja neuvoo nuorta. Tässä kohdassa pidin mielessäni Juhilan (2000) määritelmän neuvosta puheenvuorona, jonka tarkoituksena on ehdottaa tulevan toiminnan suuntaa.

Huomasin, että neuvon tunnistaminen ei ollut aivan yksinkertaista ja jouduin aina välillä palaamaan uudestaan tutkimuskirjallisuuteen. Erityisen hankalaa oli tunnistaa tiedonjakamisen ja neuvonnan ero. Luin myös ohjauskeskusteluja läpi ja pilkoin keskusteluja temaattisiin kokonaisuuksiin kuten esimerkiksi vaikka oppilaitokseen hakeutumista koskevaan sekvenssiin ja työnhakua koskevaan sekvenssiin. Temaattisten sekvenssien erottelun jälkeen huomasin, että olisi hyödyllisempää etsiä erityyppisiä neuvoja ja tarkastella tapoja, joilla neuvo vastaanotetaan.

Ensimmäinen neuvontavuorojen piirre, joka kiinnitti huomioni, oli joidenkin niiden kysymysmuotoisuus. Ohjaaja saattoi esimerkiksi kysyä: ”Olethan ilmoittautunut työttömäksi

työnhakijaksi?” Kiinnityin aluksi tarkastelemaan ohjaajan neuvoja pelkän yhden lauseen tasolla. Tällä tavalla pystyin identifioimaan neuvot, joiden sisällä oli määritelty toivottava toiminnan suunta. Osa neuvoista oli esitetty epävarmoina ehdotuksina nuorelle asiakkaalle, osa niistä oli lempeitä kehoituksia, kun taas osa oli suoranaisia käskyjä siitä, miten nuoren pitäisi toimia.

Jatkoanalyysissä tarkastelin pidempiä keskustelujaksoja eli sekvenssejä. Yritin paikantaa neuvon sekvenssirakenteissa ja tarkastella sitä, miten neuvonantoon päädytään. Minua kiinnostivat erityisesti keskustelujen aloitukset ja se, miten nuori vastasi ohjaajan alkukysymykseen ”Mihin kaipaavat opastusta?”. Identifioin kaksi tapaa, joilla nuori vastasi tähän kysymykseen: joko nuori esitti suoran kysymyksen jostakin asiasta tai alkoi kuvailla yleisemmin elämäntilannettaan. Ensimmäisenä kuvaamassani tavassa on kyse asiakkaasta lähtöisin olevasta neuvonnasta. Jälkimmäisessä tavassa työntekijän esittämät kysymykset ja asiakkaan vaivihkainen tilanteen selvittely johtivat työntekijän rohkaistumiseen antamaan neuvon. Muutamissa kohdissa työntekijä siirtyi neuvonantoon nopeasti, jolloin tuloksena oli asiakkaan torjunta.

#### 5.4. Eettinen pohdinta

Koska palveluun osallistuvat ovat vaikeassa elämäntilanteessa ja palveluohjauksen keskusteluissa käsitellään arkaluonteisia asioita, on syytä pohtia tutkimuksen eettisyyttä. Tutkimus pohjaa tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohjeisiin (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2012). Koska Suunta-chatiin osallistuneilta asiakkailta oli kysytty etukäteen, että voiko keskustelua käyttää tutkimustarkoituksiin, ovat asiakkaat ovat tienneet, että heidän käymiään keskusteluita saatetaan käyttää tutkimuksessa.

Tutkimukseen osallistuvilla henkilöillä on annettava riittävästi tietoa tutkimuksen luonteesta ja tavoitteesta ja haastateltaville on korostettava, että tutkimukseen osallistuminen on vapaaehtoista. Luottamuksellisuus ja anonymiteetti ovat tärkeitä asioita tietojen käsittelyssä. Tietoja hankittaessa luvataan niiden nimettömyys ja tuloksia julkistettaessa huolehditaan, ettei tutkittavien henkilöllisyys paljastu. Nimettömyyttä on suojeltava sitä tarkemmin, mitä arkaluontoisemmasta asiasta on kysymys. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 20). Koko aineisto on anonymisoitu ennen kuin se on luovutettu Yhteiskuntatieteelliselle tietoarkistolle, joten minun ei ole tarvinnut osallistua aineiston anonymisointiin. Aineistosta on valmiiksi anonymisoitu paikannimet sekä oppilaitosten että ihmisten nimet.

Eettiset kysymykset ovat Arja Kuulan (2006) mukaan läsnä akateemisen tutkimuksen koko elinkaaren ajan tutkimusaiheen valinnasta tutkimuksen julkaisemiseen ja aineiston arkistointiin asti.

Tutkimusaiheen valinta ja tutkimuksellisen näkökulman valinta ovat samalla arvovalintoja. Oman tutkimukseni lähtökohtana on, että palveluneuvontaan osallistuvat työntekijät ja asiakkaat ovat subjekteja ja sosiaalisia toimijoita, jotka voivat tuottaa tutkimuksen kannalta relevanttia tietoa ja syventää ymmärrystä chatin ja muiden uusien verkkopohjaisten teknologioiden mahdollisuuksista sosiaalityön vuorovaikutuksessa. Toisaalta voin omilla tulkinnoillani syventää käsitystä sosiaalitoimesta autoritäärisenä byrokraattisena toimijana ja toisaalta antaa vastakkaisen vaikutelman.

## 6. Aineiston analyysi

Tämä analyysiluku rakentuu siten, että tarkastelen ensin luvussa 6.1. neuvontavuorojen piirteitä, erityisesti kielelliseltä kannalta. Tämä ensimmäinen osa analyysiluvusta vastaa kysymykseen millaisia neuvot ovat. Sen jälkeen tarkastelen luvussa 6.2. sitä, millaisia rakenteita keskusteluissa on ja miten neuvot niihin sijoittuvat. Tässä luvussa vastaan tutkimuskysymykseeni siitä, että miten neuvoon päädytään ja millaisen vastaanoton se saa. Luvun 6.2. analyysissä korostuu erityisesti se, miten ongelma ja neuvo konstruoidaan puheessa eli onko se asiakaslähtöinen vai työntekijälähtöinen neuvo.

### 6.1. Neuvontavuoron tunnistamisesta ja neuvontavuorojen piirteistä

Määrittelen neuvontavuoron puheeksi, jossa työntekijä muotoilee ongelman ja ehdottaa jonkinlaista toimintaa asian ratkaisemiseksi. Neuvo voi pohjautua asiakkaan juuri sanomaan asiaan tai asiakkaan aikaisemmin keskustelussa esille tuomaan ongelmaan. Aineistossani neuvoja esiintyy hyvin tiheään, esimerkiksi ensimmäisessä keskustelussa on yhteensä 17 neuvoksi luokiteltavaa puheenvuoroa. Olen valinnut analyysiin kaikista puheenvuoroista ne, jotka selvimmin kuvastavat analysoitavaa ilmiötä. Joitakin esimerkkejä käytän useamman kerran niiden havainnollistavuuden takia.

Seuraavaksi tarkastelen aineistossa olevien neuvoesimerkkien kielellisiä ja tyyllisiä piirteitä. Kielellisin keinoin voidaan puheessa esimerkiksi painottaa asioita tai pehmentää juuri sanottua. Aloitan analyysini nostamalla esiin niitä tapoja, jotka neuvojen muotoilussa kiinnittivät huomiotani

#### 6.1.1. Velvoittavat kysymykset

Kysymyslauseita tutkinut keskusteluanalyysin tutkija Auli Hakulinen (2014, 128-129) kirjoittaa, että kysymyslauseita on erityyppisiä. Suomen kielessä kysymys alkaa verbillä tai nominaalisella lausekkeella, johon liittyy kysyvä partikkeli -ko. Kysymyksiä on erikseen hakukysymyksiä, vaihtoehtokysymyksiä ja retorisia kysymyksiä. Nimensä mukaisesti vaihtoehtokysymys on rakennettu niin, että siihen voi vastata joko kyllä tai ei. Hakukysymyksellä tarkoitetaan kysymyksiä, jotka alkavat kysymyssanalla kuten esimerkiksi lauseissa ”miten sun inssi meni”, ”paljonko se

maksaa”. Näihin kysymyksiin on helppo vastata yksinkertaisilla lauseilla kuten että ”hyvin”, ”sata euroa”.

Näiden perusmuotoisten kysymystyyppien lisäksi on olemassa muitakin tapoja kysyä kysymyksiä. Yksi näistä on retorinen kysymys, johon ei odoteta vastausta. Retorisella kysymyksellä puhuja välittää usein tunnepitoista asennetta puheena olevaan asiaan, esimerkiksi ”mikäs homma tää nyt sit on olevinaan”. Kysymyslauseilla voidaan välittää muitakin toimintoja kuten esimerkiksi moitteita ja pyyntöjä, jolloin modaaliverbi on usein konditionaalimuotoinen ja tiedustelu kohdistuu siihen, että onko vastaanottajan mahdollista toteuttaa pyyntö. Tämän tyyppinen kysymys voi toimia myös ehdotuksena (Hakulinen 2014, 130.) Olennaista näille kysymyslauseille ja niiden käytölle on siis se, että ne kommunikoivat myös kysyjän mahdollista asennetta käsillä olevaan asiaan tai vastaanottajaan.

Iso osa tutkimani aineiston neuvoista ovat kysymysmuotoisia. Tämä oli ensimmäinen huomioni aineistoa purkaessani ja neuvontavuoroja paikantaessani. Esimerkin 2 asiakas on puhunut edellä siitä, että on työtön työnhakija ja on menossa suorittamaan varusmiespalvelusta loppiaisena 2014. Työntekijä jatkaa:

15 Työntekijä: Varmistaisin vielä senkin, että olethan tosiaan

16 ilmoittautunut työnhakijaksi työvoimatoimistossa?

17 Nuori: Kyllä olen ilmoittautunut.

18 Työntekijä: Hyvä! Oletko kuullut Sanssi-kortista, tai oletko saanut

19 sellaisen työkkäristä?

20 Työntekijä: Se voisi auttaa sinua työllistymään ennen armeijaa

21 Nuori: Kyllä minulla on Sanssi-kortti

(Gretschel ja Nuorisotutkimusseura 2016).

Kyseisessä keskustelussa työntekijä neuvoo nuorta ilmoittautumaan työttömäksi työnhakijaksi te-toimistossa ja hankkimaan Sanssi-kortin. Kysymyslause ikään kuin alleviivaa näiden toimien ”itsestänselvyyttä”, joista työntekijä nuorta muistuttaa. Kysymyslause on vahva retorinen keino, jolla alleviivataan sitä, että kyseessä on suorastaan velvollisuus, joka nuoren tulee täyttää.

Työntekijät käyttivät eniten kysymyslauseita neuvon muotona juurikin sellaisissa kohdissa, joissa kyse oli viranomaisasioinnista tai siihen verrattavista velvollisuuksista. Esimerkissä 3 nuori kertoo haluavansa saada osa-aikatyötä opiskelujen ohkeen, koska on rahapulassa ja haluaisi myös oman alan työkokemusta. Nuori on kertonut opiskelevansa ammattikoulussa luonnontieteiden ja tekniikan alalla

toista vuotta. Rahantarvetta aiheuttavat lähestyvä autokoulu ja mopon bensakustannukset. Nuori kokee jääneensä syrjään rahapulan vuoksi.

17 Nuori: että jään aika paljon ulkopuolelle kun vapaa

18 ajat istun kotona

19 Työntekijä: Aivan joo. Saatko opintorahaa?

20: Työntekijä: okei, no se ei tietenkään oo hyvä juttu

21 Nuori: kyllä, 26 €/kk

22 Työntekijä: jos sitte etsisit duunia, joka olis joko täysin

23 keikkaluontosta tai muutamia tunteja viikossa?

24 Nuori: nojoo, tolla summalla ei tietty pitkälle mennä

(Gretschel ja Nuorisotutkimusseura 2016)

Työntekijän neuvontavuoro alkaa toteamuksella ”aivan joo”, jolla hän viittaa ymmärtävänsä, että nuori tarvitsee rahaa ajokorttiin ja mopon bensakuluihin sekä kavereiden kanssa ulkona syömässä käymiseen. Siitä hän siirtyy kysymään, että ”saatko opintorahaa”, jolloin opintorahan hakeminen näyttäytyy oikeutena, joka nuorella on. Koska nuoren opintoraha on hyvin pieni, ainoastaan 26 euroa kuukaudessa, siirtyy työntekijä ehdottamaan osa-aikatyön hankkimista riveillä 22-23. Tulkitsen, että työntekijä suhtautuu vakavasti nuoren toimeentulo-ongelmaan ja rohkaisee tätä siksi hakemaan osa-aikatyötä. Toimeentulon ja itsensä elättämisen voidaan ajatella olevan keskeisiksi hyveiksi tunnustettuja piirteitä suomalaisessa yhteiskunnassa.

Koska Suunta-palvelu on erityisesti työnhaun ja opinto-ohjauksen tueksi tarkoitettu palvelu, koskevat monet yhteydenotot juuri näihin asioihin liittyviä kysymyksiä. Esimerkissä 9 nuori lähestyy ohjaaja kertomalla aloituspuheenvuorossaan, että kaipaa ”neuvontaa päättämään mikä olisi paras seuraava askel elämässäni”. Nuorella on useita keskeytyneitä ammattikoulutuksia. Hän kertoo olevansa yrittäjähenkilö ja haluaisi perustaa yrityksen.

11 Nuori: Olen käynyt peruskoulun ja vuoden kurssi

12 muotoisesti lukiota, tekniikan ja liikenteen alaa ja

13 yhteiskuntatieteiden, liiketalouden ja hallinnon alaa. Kaikki

14 luettelemani alat olivat mielenkiintoisia, mutta työt veivät minua

15 aina mukanaan enkä malttanut aina vuoden opiskelun jälkeen jatkaa

16 koulutusta.

17 Ohjaaja: oletko miettinyt, että kävisit jonkun koulutuksen

18 loppuun asti? jotta olisi edes jokin ammatti/tutkinto olemassa  
(Gretschel ja Nuorisotutkimusseura, 2016)

Katkelmassa ohjaaja ehdottaa kysymyksen kautta nuorelle, että tämä kävisi jonkun koulutuksen loppuun. Ohjaaja tekee ehdotuksensa kysymyslauseen kautta kysymällä, että onko nuori ”miettinyt asiaa.” Tulkitseen, että sanavalinta ”miettinyt” viittaa siihen, että ohjaaja toivoo, että nuori ajattelisi asiaa vakavasti. Vahvistaakseen sitä, että kyseessä on vakavasti otettava neuvo, liittyy ohjaaja kysymykseensä laajennuksen ”jotta olisi edes jokin ammatti/tutkinto olemassa.” Tässä puheenvuorossa ohjaaja tekee tiettäväksi sen, että nuorelta odotetaan ammattitutkinnon suorittamista. Voidaan ajatella, että suomalaisessa yhteiskunnassa koulutuksen kautta ammatin saamista pidetään yhtenä hyveenä.

Tämä koulutuseetos näkyy myös aineiston keskusteluissa siinä, miten ohjaajat tuovat tätä eetosia esiin keskusteluun sopivilla kielellisillä keinoilla, joista kehotuksen tai moitteen ilmaiseminen kysymyslauseen kautta on yksi. Hakulinen (2014, 130) kirjoittaa, että kysymyslauseella on mahdollista osoittaa esittäjän erityinen asema kysymyksen vastaanottajaan nähden. Esittämällä moitteita, ehdotuksia ja käskyjä kysymysten turvin ottaa ohjaaja aseman ohjaajana, jolla on asiasta enemmän tietoa kuin nuorella.

#### 6.1.2. Neuvon pehmentäminen: konditionaalin käyttö

Konditionaalilla tarkoitetaan verbin tapaluokkaa, jolla ilmaistaan epävarmuutta tai ehdollisuutta. (Kielitoimiston sanakirja). Konditionaalin semantiikkaa suomen puhekielessä tutkinut Johanna Kömi (2001) päätyi pro gradu -tutkielmassaan siihen, että konditionaalia käytetään suomen puhekielessä luovasti ilmaisemaan erilaisia tunnetiloja. Kömin mukaan konditionaalia käytetään puhekielessä ilmaisemaan tahtomista, toivomista, paheksumista ja ehdottamista. Vuorovaikutuksessa konditionaalia käytetään siis ilmaisemaan puhujan päämääriä ja aikeita. Kielelliset keinot palvelevat ohjauksellisia päämääriä vuorovaikutussuhteessa.

Työntekijät käyttivät usein konditionaalia neuvoessaan nuoria. Konditionaalia käytetään puheessa yleisesti pehmentämään sanomaa ja sitä käytetään esittämään neuvo ikään kuin ohjaajan ”toiveena”. Ottaen huomioon, että neuvomiseen liittyy tiedollinen hierarkia työntekijän ja nuoren välillä, on konditionaalin käyttäminen ymmärrettävää nuoren ”kasvojen” säilyttämiseksi. Esimerkissä 7 ohjaaja lähestyy nuori, joka opiskelee ammattikoulussa englanninkielisellä yhteiskuntatieteiden, liiketalouden ja hallinnon alan linjalla ja jonka ”motivaatio on kadoksissa”. Nuori harmittelee, että

muut opiskelijat tuntuvat hänen mukaansa tietävän, että miksi ovat kyseisessä oppilaitoksessa opiskelemassa.

11 Nuori: itseä ei tunnu mikään kiinnostavan tarpeeksi

12 Nuori: pääaineeni on [kertoo pääaineen]

13 Ohjaaja: aivan. oletko käynyt keskustelemaassa opinto-ohjaajan kanssa?

14 Nuori: Hänellä ei ole juurikaan aikaa

15 vaihto-oppilaat yms vievät kaiken vapaa-ajan

16 opinto-ohjaajan ajan siis

17 opinnoissani olen jopa muita edellä ja numerot ovat hyviä

18 Ohjaaja: Kannattaa vain yrittää varata aika, vaikka sitten

19 viikkojenkin päähän. Toinenhan vaihtoehto on toki käydä hänen kanssaan

20 sähköpostikeskustelua, jos se auttaisi selkiyttämään ajatuksiasi

21 Nuori: Voisi kokeilla, kiitos 😊

(Gretschel ja Nuorisotutkimusseura, 2016).

Esimerkissä ohjaaja neuvoo rivillä 13 vastaukseksi nuoren motivaatio-ongelmaan, että tämän tulisi käydä keskustelemassa opinto-ohjaajan luona. Nuori torjuu rivillä 14 neuvon, että opinto-ohjaajalla ei ole aikaa, koska kaikki opon aika menee nuoren mukaan vaihto-opiskelijoiden kanssa. Ohjaaja jatkaa neuvon tarjoamista sillä oletuksella, että opinto-ohjaaja on kaikkien oppilaitoksen opiskelijoiden käytettävissä. Ohjaaja kuitenkin ilmaisee ottaneensa vastaan nuoren tiedon siitä, että opinto-ohjaajalla on kiire ja sanoo, että aika kannattaa varata, vaikka sen saisi vasta ”viikkojenkin päähän.”

Suunta-ohjaaja jatkaa nuoren suostuttelua ottamaan kontaktia opinto-ohjaajaan riveillä 19-20. Ohjaaja kehottaa nuorta olemaan opoon yhteydessä sähköpostin kautta, mikäli aika ei järjesty tarvittavan nopeasti. Tässä kohdassa ohjaaja tekee retorisen sanavalinnan ”toinen vaihtoehtohan”, jossa hän esittämällä asian vaihtoehtona ikään kuin vastuuttaa nuorta tekemään valinnan siitä, mitä hän tekee. Konditionaalin käyttöön ohjaaja turvautuu riveillä 20-21, jossa hän toteaa että ”jos se [sähköpostiyhteys] auttaisi selvittämään ajatuksiasi”.

Esimerkissä 9 chat-palveluun kirjoittaa nuori, joka on käynyt peruskoulun. Lisäksi hänellä taustalla kahdet keskeytyneet ammattiopinnot ja keskeytyneet lukio-opinnot. Nuori kertoo olevansa ”yrittäjähenkinen” ja pyytää vinkkejä työnhakuun. Ohjaajalle nousee huoli keskeytyneistä opinnoista ja hän kysyy:

17 Työntekijä: oletko miettinyt, että kävisit jonkun koulutuksen  
18 loppuun asti? jotta olisi jokin ammatti/tutkinto olemassa  
19 esimerkiksi oppisopimuksella saisit tehdä työtä samalla  
(Gretschel ja Nuorisotutkimusseura, 2016).

Esimerkissä on kysymyslause, jolla ohjaaja ikään kuin ”velvoittaa” nuorta miettimään vielä koulutuksen mahdollisuutta. Ohjaaja pehmentää kuitenkin melko suoraa neuvoaan sillä, että hän toteaa rivillä 18 ”jotta olisi jokin ammatti/tutkinto olemassa”. Konditionaali tekee lauseesta tässä yhteydessä hiukan paheksuvan. Tästä hän jatkaa rivillä 19 ”esimerkiksi oppisopimuksella saisit tehdä työtä samalla.” Konditionaalin käyttö tekee neuvon sävystä suostuttelevan, jolloin neuvominen hiukan pehmenee ja työntekijä sisällyttää lauseeseen nuoren alkuperäisen toiveen. Tulkitsem, että konditionaalin käytöllä työntekijä pyrkii purkamaan neuvottavan ja neuvojan välistä tiedollista hierarkiaa, johon esimerkiksi Juhila (2000) on kiinnittänyt huomiota. Tiedollisen hierarkian purkaminen myös vastuuttaa nuorta.

Esimerkissä 5 Suunta-chatiin kirjoittaa nuori, joka käy vielä peruskoulua. Nuori kirjoittaa, että miettii tällä hetkellä, että ”menisikö ensin lukioon, sieltä armeijaan ja sieltä ammattikorkeakouluun” vai kannattaisiko suorittaa peruskoulun jälkeen heti kaksoistutkinto. Keskustelu ohjaajan kanssa jatkuu:

5 Ohjaaja: Mitäs koulutusta olet miettinyt? jos et mene lukioon  
6 Nuori: Puu metalli tai sähköalalta [mainitsee tekniikan  
7 ja liikenteen alan tutkinnot ammatilliset perustutkinnot 1, 2 ja 3]  
8 Ohjaaja: okei  
9 Ohjaaja: kaksoistutkintohanb olisi tietty kaikista ”varmin”  
10 vaihtoehto, mutta on kyllä rankinkin.  
11 Nuori: joo  
(Gretschel ja Nuorisotutkimusseura, 2016).

Ohjaaja aloittaa rivillä 5 neuvomisen esittämällä kysymyksen, että mitä koulutusta nuori on miettinyt, mikäli ei mene lukioon. Aiemmassa luvussa käsiteltiin kysymyslauseiden merkitystä tässä aineistossa koulutuksen tärkeyden alleviivaajina. Nuori jatkaa rivillä 6 että on miettinyt puu-, metalli- ja sähköalan koulutusta, jonka ohjaaja kuittaa rivillä 8 hyväksyvästi että ”okei.” Seuraavaksi ohjaaja siirtyy neuvonantoon riveillä 9-10 ja toteaa, että kaksoistutkinto on kaikkein varmin (työllistymisen kannalta), mutta myös rankka vaihtoehto, koska työtä on niin paljon. Ohjaaja käyttää rivillä 9



konditionaalia ”olisi tietty kaikkein varmin”. Tulkitsen konditionaalin käytön tässä epävarmuudeksi, koska ohjaaja jatkaa että vaihtoehto on myös kaikkein rankin vaihtoehto. Ohjaaja tuo esiin epävarmuutta eikä esitä varmaa neuvoa, koska kaksoistutkinto vaatii nuorelta paljon.

Esimerkissä 6 on nuori, joka etsii osa-aikatyötä. Nuorella on opinnot kesken ammattiopistossa ja keskustelun aikana ohjaaja pyrkii auttamaan nuorta hakemaan osa-aikatyötä opintojen oheen. Ohjaaja muun muassa hakee nuorelle mol.fi-palvelusta löytämiään työpaikkailmoituksia. Puhe kääntyy suorittamatta olevaan opintoihin kuuluvaan harjoitteluun:

40 Ohjaaja: ok. nyt en löytäny kun yhden iltasiivoojan pestin

41 sieltä suunnalta. ei hirveenä valinnanvaraa

42 Ohjaaja: voisit tietty ihan soittaa yrityksiin/kauppoihin tm. ja

43 kysyä tarviiko työntekijää.

44 Nuori: nojoo, mutta kokeilen käydä vähän kyselemässä

45 ensi viikon aikaan! Kiitoksia sulle! 😊

46 Ohjaaja: onko teillä miten työharjoitteluita koulun kautta?

47 Ohjaaja: voisit yrittää hakea palkallista harjoittelua,

48 edistyisivät molemmat hommat 😊

49 Nuori: joo juuri oli 7viikon ja loppui 2 viikkoa sitten 😊

(Gretschel ja Nuorisotutkimusseura, 2016).

Ohjaaja ehdottaa rivillä 42, että nuori voisi soittaa yrityksiin ja kauppoihin suoraan ja kysyä, että tarvitsevatko nämä työntekijää. Nuori ottaa neuvon vastaan tokaisulla ”nojoo” rivillä 43, minkä tulkitsen olevan hieman epäileväinen sävy. Nuori lupaa kuitenkin rivillä 44 käydä ”vähän kyselemässä” eikä siis tyystin tyrmää ohjaajan neuvoa. Ohjaaja kysyy vielä rivillä 46, että onko koululla työharjoitteluita ja siirtyy rivillä 47 neuvomaan, että nuori hakisi palkallista työharjoittelua. Tällöin nuoren asiat edistyisivät kahdella tavalla: koulun harjoittelu tulisi suoritettua ja nuori saisi myös hiukan rahaa. Tulkitsen, että konditionaalia käytetään tässä ”mahdollisten maailmojen luomiseen” (Kömi 2001) ja toiveikkuuden ylläpitämiseen. Kömi (2001, 59-60) kirjoittaa, että konditionaalia voidaan käyttää vuorovaikutuksellisesti kuvaamaan erilaisia vaihtoehtoja. Tällöin konditionaalin käyttö on tulevaisuusorientoitunutta ja pyrkii siihen, että keskustelijat rakentavat konditionaalin kautta mahdollisia tulevia kehityskulkuja ja yhteistä suunnitelmaa niitä varten. Mahdollisuuksien tutkiminen yhdessä on tärkeää toimivassa ohjaussuhteessa.

### 6.1.3. Epäsuora neuvominen tiedonjakamisen kautta

Prochaska ja Norcross (2010) erottelevat toisistaan informaationjakamisen ja varsinaisen neuvonannon. He näkevät informaatiojakamisen toivottavana asiana terapeutisessa tai ohjauksellisessa suhteessa, jolloin asiakas voi itse päättää miten informaation hyödyntää. Suunta-chat-aineiston perusteella informaationjakaminen ja neuvominen ovat kuitenkin hyvin lähellä toisiaan. Aineistossa ohjaajat vastasivat nuorten kysymyksiin usein jakamalla esimerkiksi hyödyllisiä verkkolinkkejä tai kertomalla palveluista, joita nuori voisi hyödyntää omalla paikkakunnallaan.

Esimerkissä 10 Suunta-chatiin ottaa yhteyttä nuori, joka on jo suorittanut ammattitutkinnon yhteiskuntatieteiden, liiketalouden ja hallinnon alalta. Nuorella on myös työkokemusta omalta alalta sekä au pairina. Nuori on au pair -jakson jälkeen ajatellut pyrkivänsä takaisin ulkomaille töihin, mutta nyt oman alan paikkoihin. Nuori kertoo, että on vasta palannut au pair -jaksolta kotiin ja halu palata ulkomaille on kova. Ohjaaja kartoittaa nuoren kanssa keskustelussa, että millaista kielitaitoa nuorella on ja mitkä maat voisivat tulla kyseeseen mahdollisina työnhakumaina.

44 Ohjaaja: Aivan, suunnitelmat kuulostaa kyllä hyviltä. Ootko

45 kattonut jo työkkärin sivuilta ulkomaille hakuun ohjeita?

46 Nuori: [maa 5] myös käynyt mielessä koska sinnehän

47 taita saada vuoden työviisumin mutta toisaalta se on taas niin kaukana

48 Ohjaaja: Ja sulla on kyllä hyvin mietittynä eri vaihtoehtoja

49 Nuori: oon jotain katsonut mutta en paljoa tehnyt asian

50 eteen

51 Nuori: se tässä on ongelma etten oikein tiedä miten

52 pääsen alkuun

53 Ohjaaja: Jep, ootas, niin katon pari muutakin sivua sulle

54 [antaa mol.fi:n eures-sivuston linkin] Tuossa on eri maiden työnhakupalvelujen

55 nettisivuja

56 Ohjaaja: [www.pickingjobs.com](http://www.pickingjobs.com) ja [www.seasonworkers.com](http://www.seasonworkers.com) Noista taas löytyy

57 kausityöpaikkoja ulkomailta

58 Ohjaaja: Ja tosiaan kun mainitsit tuosta [maa 5], niin

59 esimerkiksi Kilroy Travelsin kautta saa tietoa siitä tarkemmin. Heillä

60 on myös sivuillaan chat, josta voi kysellä lisätietoa

61 Ohjaaja: Miltä nuo vaikuttavat?

62 Nuori: Nojoo, tuollahan on paljon kaikkia linkkejä.

63 Pitääkin tutkia tarkemmin mitä löytyy ja miten sitten hakea, kiitos.

64 ☹ Ja tosiaan Kilroylta löytyy, mutta he ottavat aika suuret

65 välityspalkkiot. Mulla on pari kaveria ollut [maa 5] joten ehkä vian

66 kysehen heiltä miten homma hoituu.

(Gretschel ja Nuorisotutkimusseura, 2016).

Rivillä 44-45 ohjaaja antaa nuorelle tiedoksi, että työvoimatoimiston sivuilla on työnhakua koskevia tietoja. Nuori kertoo nähneensä työvoimatoimiston tiedot, mutta kertoo silti riveillä 51-52, ettei oikein tiedä miten pääsisis työnhaussa alkuun. Ohjaaja ei tässä kohta anna neuvoa, että miten töitä pitäisi hakea, vaan tyytyy antamaan nuorelle tiedoksi erilaisia oppaita, joihin nuori voi itse perehtyä. Riveillä 54-57 ohjaaja antaa nuorelle sähköisiä linkkejä Eures-työnhakuun ja kahteen ulkomaiseen sivustoon, joissa jälkimmäisissä on listattuna erilaisia kausityöpaikkoja ulkomailla. Ohjaaja mainitsee riveillä 58-60 Kilroy Travelsin yhtenä mahdollisena paikkana, josta nuori voisi hakea lisätietoa. Nuori kiittää ohjaajaa riveillä 62-63 ja toteaa perehtyvänsä niihin. Nuorella on tosin myös ohjaajaa enemmän tietoa kyseisistä palveluista: riveillä 64-65 hän kertoo ohjaajalle, että Kilroy Travels ottaa palveluista nuoren mielestä ”aika suuret välityspalkkiot”.

Ohjaajan ja nuoren vuorovaikutus ei näissä kohdissa ole varsinaista neuvomista, mikäli neuvon määritelmänä pidetään sitä, että neuvo sisältää suosituksen tulevan toiminnan suunnasta. Ylläolevassa katkelmassa ohjaaja sen sijaan jakaa tietoa nuorelle, jota nuori voi käyttää oman ongelmansa ratkaisemiseen haluamallaan tavalla. Huomionarvoista on, että kiitettään ohjaajaa tiedoista nuori antaa itse tietoa ohjaajalle. Neuvon antamiseen ja vastaanottamiseen sisältyvää tiedollista hierarkiaa nuoren ja ohjattavan välillä ei ole siis havaittavissa.

Neuvomisen ja tiedon jakamisen välinen raja on hiuksenhieno. Neuvon antaminen ja tiedonjakaminen kietoutuivat usein aineistossa yhteen kuten esimerkissä 1. Esimerkin 1 nuori on työtön ja koulutuksen ulkopuolella. Nuori kaipaa neuvoja tilanteeseensa. Keskustelun aikana ohjaaja kartoittaa nuoren työkokemusta ja kiinnostusta opiskeluun. Ohjaaja hakee internetistä tiedon nuorta lähellä Mahdollisuuksien tori -nimisestä tapahtumasta, jossa on erilaisten työharjoittelupaikkojen ja opiskelupaikkojen esittelyitä.

92 Ohjaaja: Tässä on myös eräs tilaisuus, jota voisin suositella: [antaa nettiosoitteen]

93 Ohjaaja: Eli [sanoo paikkakunnan nimen d ja ajankohdan noin kahden viikon päästä]

94 järjestettävä nuorille suunnattu työ- ja koulutustapahtuma Mahdollisuuksien tori. Jos vain pääset  
95 paikalle!

- 96 Ohjaaja: mutta sitten, tuosta tekniikan ja liikenteen alasta/2.
- 97 Siihen löytyy todella hyvä koulu [paikkakunta a], jos haluaa päästä
- 98 tekemään (hetki vain, haen linkin)
- 99 Nuori: Vähän on huonoon aikaan..Olen aika todennäköisesti silloin [paikkakunta a] vielä..
- 100 Ohjaaja: [linkki]
- 101 Ohjaaja: elikkäs, Kyseessä on [paikkakunnalla b, mainitsee kaupunginosan] sijaitseva
- 102 vaihtoehtoinen ammattikoulu nimeltään [mainitsee ammattikoulun nimen]
- 103 Ohjaaja: Heillä on tutustumiskäynti [mainitsee ajan]
- 104 Nuori: Asia selvä
- 105 Ohjaaja: Heiltäkin saat halutessasi henkilökohtaista tukea työ-ja opiskelulupaikka-asioissa [antaa linkin]
- 106 Ohjaaja: anteeksi, väärä sivu. tämä piti laittaa [antaa linkin]
- 107 Ohjaaja: Tuo toinen linkki on toki hyvä tietopaketti työelämästä
- (Gretschel ja Nuorisotutkimusseura, 2016)

Rivillä 92 ohjaaja antaa tiedon nuorille tarkoitetusta työnhaku- ja koulutushakutapahtumasta tarjoamalla tälle linkin kyseisen tapahtuman verkkosivulle. Ohjaaja siivittää tiedonjakamista niin, että hän mainitsee ”suosittelevansa” kyseistä tapahtumaa. Sanavalinnan ”suositella” taustalla on ohjata nuori toimimaan sillä tavalla, että hän osallistuu tapahtumaan. Kyseisellä rivillä ohjaaja sekä tarjoaa tietoa että neuvoo nuorta toimimaan tietyllä tavalla. Riveillä 94 ja 95 ohjaaja vielä korostaa tapahtumaan osallistumisen tärkeyttä toteamalla ”Jos vain pääset paikalle!”. Nuori sanoo kuitenkin rivillä 99 olevansa todennäköisesti toisella paikkakunnalla samaan aikaan kuin tapahtuma järjestetään. Ohjaaja ei luovuta, vaan esittelee vaihtoehtoisen tapahtuman riveillä 97-99. Paikkakunnalla toimii vaihtoehtoinen ammattikoulu, jolla on tutustumiskäynti tiettyyn aikaan. Ohjaaja kertoo vielä rivillä 105, että tästä vaihtoehtoisestä ammattikoulusta saa tietoa ja henkilökohtaista tukea työ-ja opiskelupaikka-asioissa. Nuori kiittää ohjaajan vuolassanaiset ohjauvuorot toteamalla ”asia selvä” rivillä 104.

Alison Pilnickin (1999) mukaan neuvominen ja tiedon jakaminen palvelevat ohjausvuorovaikutuksessa eri tarkoituksperiä. Pilnickin mukaan neuvominen on useimmiten vastaus ohjattavan ilmaisemaan epävarmuuteen toiminnan tulevasta suunnasta. Kun ohjattava pyytää tietoa, ei useinkaan ole kyse siitä, että ohjattava ei tietäisi mitä aikoo, vaan ohjattava pyytää tällöin informaatiota ja tietoa oman päätöksensä tueksi. Koska sosiaalityössä ohjattavan tai asiakkaan

integriteettiä ja itsemäärämisoikeutta pidetään tärkeänä asiana, on alalla usein neuvottu vastavalmistuneita työntekijöitä olemaan neuvomatta asiakkaita liikaa.

Sefi ja Heritage (1992) erittelevät omassa neuvolan terveydenhoitajien kotikäyntejä koskevassa tutkimuksessaan, että neuvon ja informaation erillään oleminen johtuu niiden suhteesta moraalisiin arvostelmiin. Neuvo sisältää useimmiten moraalisen arvostelman, kun taas tiedonjakamisella ei tätä konnotaatiota ole. Sefi ja Heritage (1992) kirjoittavat, että terveydenhoitajat saattoivat antaa asiakalle tietoa vauvasta tyyliin ”vauvat tarvitsevat maitoa x kertaa päivässä”. Tämä oli Sefin ja Heritagen aineistossa yleinen tapa ohjeistaa vastasyntyneiden äitejä vauvojen hoidossa. Varsinaisia neuvoja kuten ”sinun pitäisi laittaa vauva vatsalleen” oli aineistossa huomattavasti vähemmän.

AIDS-neuvontaa tutkinut David Silverman (1997, 163) teki omassa aineistossaan huomion siitä, että yksilöimätön tiedon jakaminen saatettiin tulkita kuitenkin neuvoksi. Samanlainen tiedon jakamisen ja neuvojen yhteensulautuminen luonnehtii myös minun Suunta-chatista kerättyä aineistoani. Silverman (1997, 163-164) kirjoittaa, että tämän kaltaiset informaatio-neuvot (advice as information) toistuvat siinä muodossa, että informaatiota edeltää jokin ”meidän mielestämme sinun kannattaisi”-lausahdus. Tämäntyyppinen neuvo on helpompi esittää keskustelussa kuin suora neuvo, johon liittyy moraalinen lataus toiminnan oikeasta suunnasta. Neuvonnan keinona ja pehmentäjänä informaation jakaminen onkin hyvin paljon käytetty vuorovaikutuksellinen työkalu.

#### 6.1.4. Affektiivisuuden ilmaisut ohjauskeskustelussa

Ohjauskeskusteluissa esitetyissä neuvoissa esiintyi paljon affektiivisia kielellisiä piirteitä. Näihin tehokeinoin kuuluvaan voidaan ajatella kuuluvan tietyt sanavalinnat ja -han sekä -hän partikkelit. Ei-kielellisinä affektiivisinä piirteinä olivat hymiöt, joita aineistossa on 23 kappaletta. Erityisen paljon ohjaajat käyttivät kyllä-sanaa neuvoessaan nuorta tekemään jotakin. Kielen affektiivisuutta tutkinut Varis (1998, 23) määrittelee affektiivisuutta seuraavasti:

”Itse affektiivisen merkitys liittyy puhujan tunteiden ja asenteiden ilmaisemiseen. Asenteet voivat koskea sekä puheenaihetta että vastaanottajaa. Affektiivisia merkityksiä voidaan ilmaista eksplisiittisesti denotatiivisten perusmerkitysten avulla (”Sinä roisto!”) sekä implisiittisesti nonverbaalisten keinojen avulla, kohteliaisuustason valinnalla, --intejektioilla, kirolulla ja niin edelleen.”

Luonnollisessa kielessä on siis useita eri tapoja ilmaista affekteja eli tunteita. Ohjaussuhteen syntymisessä affekteilla on erityinen merkitys: ilman tunteita ja tunnetta siitä, että ohjaaja on läsnä,

ei ohjaussuhdetta voi syntyä. Tunteet liittävät ihmiset toisiinsa ja tekevät vuoropuhelusta dialogista. Rahikka (2013) kirjoittaa, että ammattilaisten näkemyksen mukaan verkkokeskusteluissa tärkeää oli turvallisen vuorovaikutussuhteen muodostuminen. Useilla ammattilaisilla oli ollut ennakkokäsityksiä, että netissä tapahtuva ohjaaminen ja työskentely eivät voisi olla yhtä hyviä kuin työskentelyn tapoja kuin kasvokkainen työskentely, mutta moni ammattilainen kertoikin yllättyneensä siitä, miten monipuoliseksi verkkotyöskentely osoittautui. Epäilyksien taustalla oli oletettu tunnetyöskentelyn vaikeus tekstipohjaisessa kommunikaatiossa.

Aineistossani Suunta-chat-palvelun ohjaajat käyttävät paljon affektiivisia ilmauksia välittämään niitä tunteita, joita kasvokkaisessa keskustelussa ilmaistaisiin prosodialla, eleillä ja ilmeillä. Han- ja hän-partikkelien käyttö on ohjaajien puheenvuoroissa yleistä. Esimerkissä 2 on nuori, joka kertoo, että on etsinyt myyjän töitä kolmesta eri kunnasta, mutta ei ole saanut niitä. Nuori on menossa suorittamaan varusmiespalvelusta loppiaisenä 2014.

11 Ohjaaja: Aivan. Sopiiko kysyä, minä vuonna olet syntynty?

12 Ohjaaja: anteeksi, \*syntynyt

13 Nuori: 1994 on mun syntymävuosi

14 Ohjaaja: Varmistaisin vielä senkin, että olethan tosiaan

15 ilmoittautunut työnhakijaksi työvoimatoimistossa

(Gretschel ja Nuorisotutkimusseura, 2016).

Rivillä 11 ohjaaja kysyy kohteliaasti, että ”sopiiko kysyä, minä vuonna olet syntynty” ja rivillä 12 pahoittelee kirjoitusvirhettä. Tulkitsen, että kohteliaisuudella ohjaaja viestittää nuorelle, että tämä on tärkeä keskustelukumppani ja että ohjaaja ikään kuin suhtautuu tähän vertaisenaan, asiakkaana. Nuori antaa syntymävuotensa, jonka jälkeen ohjaaja kysyy rivillä 14 ja 15 että ”olethan tosiaan ilmoittautunut työnhakijaksi työvoimatoimistossa”. -han-partikkelin käyttö tuo puheeseen huolehtivaisen sävyn, ja viestittää ohjaajan puolesta välittämistä siitä, että nuori on toiminut oikein ja järkevästi hoitaessaan asioitaan.

Esimerkissä 2 ohjaaja kysyy vielä nuorelta, että missä kunnassa tämä itse asuu ja että onko tällä käytössä Sanssi-kortti. Ohjaaja on sitä mieltä, että nuori saattaisi työllistyä Sanssi-kortin avulla ennen armeijaa. Ohjaaja jatkaa nuoren tilanteen selvittämistä sillä, että hän kysyy, että onko nuori hakenut töitä vain työvoimatoimiston sivujen kautta. Odottamatta nuoren puheenvuoroa ohjaaja jatkaa, että eräs tapa saada töitä on olla suoraan työnantajiin yhteydessä. Nuori kertoo, että hänellä on vain työvoimatoimiston sivuilla ansioluettelo. Ohjaaja jatkaa:

31 Ohjaaja: monet työpaikat ovat tänä päivänä varsinkin pienissä yrityksissä ns. piilossa eli niitä ei  
32 ilmoiteta missään vaan yrittäjät löytävät työntekijät omien verkostojensa kautta

33 Tuossa tilanteessa todennäköisesti paras keino olisi

34 lähestyä suoraan kauppiaita ja muita yrittäjiä. Onko Sinulla

35 aikaisempaa työkokemusta?

36 Nuori: Niin totta. Olen laittanut avoimen työhakemuksen K-Supermarkettiin

37 Nuori: Ei valitettavasti satu olemaan työkokemusta, mitä

38 nyt yhteiskuntatieteiden, liiketalouden ja hallinnon alan tutkintoon

39 sisältyvien työssäoppimisjaksot

40 Ohjaaja: Anteeksi kun kysyn, oletko ollut aiemminkin yhteydessä Suuntaan?

41 Nuori: Olen tainnut

42 Ohjaaja: Tapauksesi vain kuulosti tutulta. Ei suinkaan haittaa vaikka olisitkin!

43 Ohjaaja: Onko sinulla todistukset työharjoitteluistasi ja olethan maininnut ne CV:ssäsi?

44 Nuori: Juu. Tutkintotodistukselle kävi sen verran köpelösti, että kadotin sen kun siivosin huonet-  
45 tani ja olen yrittänyt viime viikoina etsiä sitä turhaan. ☹️

46 Ohjaaja: Uuden tutkintotodistuksen saat varmasti oppilaitoksestasi

(Gretschel ja Nuorisotutkimusseura, 2016)

Ohjaaja aloittaa kertomalla riveillä 31-32, että kaikkia työpaikkoja ei ole ilmoitettu työvoimatoimistoon, vaan yrittäjät etsivät työntekijät omien verkostojensa kautta. Tätä persoonatonta tiedonantoa seuraa nuorelle osoitettu neuvontapuheenvuoro riveillä 33-35, jossa ohjaaja sanoo, että paras keino olisi lähestyä suoraan kauppiaita ja muita yrittäjiä. Ohjaaja kysyy vielä, että onko nuorella työkokemusta. Tässä puheenvuorossa käytetään kohteliaisuutta ja affektiivisia sanavalintoja. Tulkitsen, että ohjaaja pyrkii näillä keinoilla tehostamaan neuvon henkilökohtaisuutta. Sanavalinta ”paras keino” viittaa siihen, että kyseessä on hyväksi havaittu keino, jota ohjaaja mielellään suosittelee nuorelle. Tulkitsen, että tämä on tarkoitettu lujittamaan nuoren luottamusta ohjaajaan. Ohjaaja käyttää lisäksi tekstipohjaista kohteliaisuusilmaisua kirjoittaessaan ”Sinulla” isolla kirjaimella rivillä 34. Rivillä 40 ohjaaja käyttää jälleen kohteliaisuusilmaisua ”Anteeksi kun kysyn”. Rivillä 43 ohjaaja kysyy huolehtivaiseen äänensävyyn ohjattavalta, että ”olethan maininnut ne cv:ssäsi”. -han-partikkeli ilmaisee tässä välittämistä ohjattavan asioista. Nuori kertoo ohjaajalle riveillä 44-45 kertomalla, että on hävittänyt tutkintotodistuksensa ja on etsinyt niitä jo viikon turhaan. Nuori ilmaisee pahaa mieltään lisäämällä kertomansa perään hymiön, jonka suupielet ovat alaspäin.

Esimerkissä 2 on paljon affektiivisia kielellisiä ilmauksia, joiden voidaan ajatella rakentavan vuorovaikutussuhdetta ohjattavan ja ohjaajan välille. Lisäksi tekstissä oli hymiö, joka on elektronisessa viestinnässä paljon käytetty affektiivinen kuvallinen ilmaisukeino, joka korvaa sähköisestä tekstipohjaisesta viestinnästä puuttuvia eleitä ja ilmeitä. Tulkitsen, että affektiivisia ilmauksia käytettiin viestinnässä rakentamaan toimivaa vuorovaikutussuhdetta nuoren ja ohjaajan välille. Eniten affektiivisia ilmauksia koko aineistossa käyttivät ohjaajat. Aineistossa tuli ilmi, että ohjaajat käyttivät erittäin paljon affektiivisia ilmauksia puheessaan pyrkiessään luomaan toimivan kontaktin itsensä ja nuoren välille. Tekstipohjaisessa kommunikaatiossa korostuivat kohteliaisuus ja toisen huomioonottaminen.

Rahikka (2013) kirjoittaa, että verkkovälitteisessä ohjaussuhteessa erityisen tärkeää on ammattilaisen osoittama viestinnän tekstuaalisuuden hallinta. Vuorovaikutustilanteen ohjaaminen silloin kun ei-kielelliset keinot eivät ole käytettävissä, on haastavaa myös ammattilaiselle. Turvallisuuden tunteen luominen, keskustelijoiden henkilökohtainen huomioiminen, tunnepuheeseen tarttuminen ja empaattisen myötätunnon osoittaminen ovat yhtä tärkeitä verkkovälitteisessä ohjaustyössä kuin kasvokkainkin tapahtuvassa työssä. Suunta-chat-ohjaajat käyttivät runsaasti affektiivista kieltä ja sanavalintoja pyrkiessään näihin tavoitteisiin keskusteluissaan. Rahikka (2013, 119) kuinka hänen haastattelemansa sosiaali- ja terveysalan ammattilaiset, jotka työskentelivät verkkovälitteisissä ympäristöissä, pitivät avoimen dialogin ihannetta tärkeänä myös verkossa tapahtuvalle työskentelylle. Työntekijöiden ihanteena oli ohjata asiakkaat pois regressiivisistä narratiiveista kohti avoimia, uusia näkökulmia avaavia narratiiveja.

## 6.2. Miten neuvoon päädytään?

### 6.2.1. Asiakaslähtöinen pulman rakentaminen ja neuvon pyytäminen

Esimerkissä 1 on 18-vuotias nuori, joka ottaa yhteyttä Suunta-chatiin saadakseen neuvoja elämäntilanteeseensa. Nuori ei käy koulua eikä käy töissä, mutta ei ole löytänyt koulu-eikä työpaikkaa. Chat-ohjaaja avaa keskustelun kysymyksellä:

1 Ohjaaja: Tervehdys! Mihin kaipaat opastusta?

2 Ohjaaja: Iltaa!

3 Chat-kumppani: Iltaa

4 Ohjaaja: Mitä kuuluu? Mihin kaipaisit neuvoa? vai tulitko vain kokeilemaan chattia ☺

5 Chat-kumppani: No itseasiassa tarvitsen...



6 Ohjaaja: Kerro vain...odottelen tässä linjoilla

7 Chat-kumppani: Kun mun tilanne on vähän sellainen, että en oikein tiedä mitä pitäis tehdä...Oon nyt 18-vuotias työtön ja en käy koulua...Oon töitä yritelly kovasti hakea, mutta mistään ei ikinä oikein kuulu mitään....

10 Ohjaaja: No, tärkein ensin: olethan ilmoittautunut työnhakijaksi työvoimatoimistossa?

(Gretschel ja Nuorisotutkimusseura, 2016)

Keskustelu alkaa rivillä 1 ohjaajan tervehdyksellä ja suoralla kysymyksellä, että mihin nuori kaipaa opastusta. Koska Suunta-chat on ohjauspalvelu, on koko palveluun sisäänkirjautumisen lähtökohtana se, että palvelussa saa neuvontaa eri kysymyksiin. Ohjaaja kuitenkin eksplikoi, että nuoren on mahdollista kysyä opastusta mikäli hän niin toivoo. Riveillä 2-3 ohjaaja ja nuori vaihtavat tervehdyksiä. Kyseessä on faattinen viestintä, jonka tarkoituksena ei ole vaihtaa informaatiota, vaan joko perustaa vuorovaikutussuhde tai sitten lujittaa jo olemassaolevaa vuorovaikutussuhdetta. Rivillä 4 ohjaaja aloittaa keskustelun uudestaan kysymällä että mihin nuori kaipaa neuvoa. Koska ohjaaja kysyy tätä jo toisen kerran, hän ehkä pehmentää tyyliään lisäämällä kevyen huomautuksen, että ”tulitko vain kokeilemaan chattia” ja lisäämällä perään hymiön.

Rivillä 5 nuori aloittaa, että ”itse asiassa tarvitsen...”. Kolme pistettä vuoron lopussa voidaan tulkita merkiksi epävarmuudesta, että nuori ei oikein tiedä mitä tarvitsee. Rivillä 6 ohjaaja ylläpitää vuorovaikutussuhdetta nuoreen toteamalla, että ”odottelee tässä linjoilla”. Vuoro voidaan tulkita niin, että ohjaajan tarkoitus on herättää nuoren luottamus siihen, että ohjaaja pysyy vuorovaikutuksessa, vaikka nuori ei heti kykenisikään sanallistamaan ongelmaansa. Tämän jälkeen riveillä 7-9 nuori sanallistaa ongelmansa, että on työtön ja vaikka koulupaikkaa. Nuori kertoo, että on hakenut useisiin paikkoihin, mutta ei ole tullut valituksi. Nuori jäsentää ongelman siksi, että on itse ollut aktiivinen, mutta ”ei ole tullut valituksi”. Nuori siis siirtää ongelman pois itsestään. Rivillä 10 ohjaaja siirtyy ehkä yllättävän nopeastikin neuvonantoon ja kysyy, että onko nuori ilmoittautunut työttömäksi työnhakijaksi te-toimistoon. Tässä kohden ohjaajan neuvoa ongelma jäsentyy siksi, että nuori ei olisi ollut tarpeeksi aktiivinen.

Asiakkaasta lähtöisin olevat ongelmanmuotoilut ja pyynnot neuvosta ovat hyvin suoraviivaisia. Pyyntö neuvosta määrittelee neuvon mielekkyyttä kolmella eri tavalla. Ensiksi neuvonpyyntö määrittelee useimmiten ongelman, toiseksi neuvonpyyntö asemoi nuoren epävarmaksi asiassa ja kolmanneksi se antaa työntekijälle ikään kuin ”luvan” neuvoa. Asiakkaasta lähtöisin olevat

neuvopyynnöt jäsentyvät aineistossa usein yksinkertaisiksi kysymys-vastaus-sekvensseiksi. Esimerkissä 5 nuori kysyy:

2 Nuori: Terve! Mietin, että menisinkö ensin lukioon, sieltä

3 armeijaan ja sieltä jatkaisin ammattikorkeaan vai kannattaisiko suorittaa

4 kaksoistutkinto?

5 Ohjaaja: mitäs koulutusta olet miettinyt? jos et mene lukioon

6 Nuori: Puu metalli tai sähköalalta [mainitsee tekniikan ja liikenteen alan tutkinnot ammatilliset perustutkinnot 1, 2 tai 3]

7 Ohjaaja: okei

8 Ohjaaja: kaksoistutkintohan olisi tietty kaikista ”varmin” vaihtoehto, mutta on kyllä rankinkin

9 Nuori: Joo

10 Ohjaaja: Mut nykyään voi amispohjaltakin hakea ammattikorkeaan, joten se ei sitä vaihtoehtoa romuta

11 Ohjaaja: Suosittelen melkeinpä ammattikoulua, jos tiedät mitä haluat tehdä. lukio on itsessään kuitenkin

12 Ohjaaja: vain yleissivistävä eikä valmista mihinkään

13 Ohjaaja: mut mä en tietenkään päätöksiä sun puolesta voi tehdä

(Gretschel ja Nuorisotutkimusseura, 2016)

Vaikka nuori pyytääkin neuvoa, ei hän kuitenkaan asetu täysin vailla tietoa olevan asemaan, vaan kertoo, että on miettinyt puu-, metalli- ja sähköalaa. Useimmiten nuorten kysymyksissä toistuu kaava, jossa nuori ikään kuin kysyy vahvistusta jo suunnittelemaalleen tavalle toimia. Tällaiset kysymykset usein järjestyvät aineistossa kyllä-ei-vastausformaattiin. Esimerkissä 8 on nuori, joka ei tiedä mitä tekisi yläasteen jälkeen. Ohjaaja tervehtii ensin nuorta:

1 Ohjaaja: Tervehdys! Mihin kaipaat opastusta?

2 Nuori: Mihin jatkaisin yläasteen jälkeen

3 Ohjaaja: No tätähän voitaisiin pohtia yhdessä. Oletko nyt siis ysillä?

4 Nuori: Joo

5 Ohjaaja: Selvä juttu. No keväällä onkin sitten päätösten paikka. Hyvä on jo pohtia etukäteen eri vaihtoehtoja

7 Mitäs olet itse mietiskellyt tähän mennessä?

8 Nuori: oon miettinyt kohta puoli vuotta että mihin jatkan yläasteen jälkeen mutta aina on tullut joku

9 asia mikä muuttaa mieleni

10 Ohjaaja: Semmoista se helposti on

11 Ihan ensin monet lähtee liikkeelle siitä, että onko kiinnostusta jatkaa lukion puolelle vai ammatilliseen koulutukseen

12 Kuinka on omalla kohdallasi?

(Gretschel ja Nuorisotutkimusseura, 2016)

Yllä oleva aineistoesimerkki koostuu kahdesta eri toimintajaksosta. Ensin nuori esittelee avunpyyntönsä rivillä 2 että ”mihin jatkaisin yläasteen jälkeen”, johon ohjaaja vastaa rivillä 2, että tätä voitaisiin pohtia yhdessä. Nuori ei anna vihjettä siitä, että olisi täysin tietämätön saatavilla olevilla vaihtoehtoehdoista. Ohjaaja kuitenkin pidättäytyy alkamasta neuvoa liian suoraan, vaan kysyy rivillä 7 että mitä nuori on itse ajatellut jatkamahdollisuuksista tähän mennessä. Tämä kysymys aloittaa toisen toimintajakson keskustelussa. Nuori vastaa riveillä 8 ja 9, että on itsekin miettinyt asiaa, mutta muuttaa mieltään usein siitä, mihin jatkaisi peruskoulun jälkeen. Nuori muotoilee tässä ongelmaksi sen, että ei ole osannut päättää että mitä haluaisi tehdä peruskoulun jälkeen.

Ohjaaja ei kuitenkaan ala rakentaa neuvoa tämän ongelmanmäärittelyn varaan, vaan jatkaa rivillä 10, että ”semmoista se helposti on”. Tällä vuorolla ohjaaja määrittelee nuoren esittämän ongelman sellaiseksi, johon Suunta-chatista ei voida neuvoa. Sivulla xx kirjoitin, että sosiaali- ja terveysalalla on yleensä suhtauduttu asiakkaan neuvomiseen varovaisesti – sillä perusteella että työntekijä ei voi tehdä päätöksiä asiakkaan puolesta. Tässä kohdassa ohjaaja välttää asemoimasta itseään kaikkietietävänä asiantuntijana ja antaa yleistä tietoa siitä, miten monet muut päätyvät itselleen sopivaan vaihtoehtoon. Rivillä 11 ja 12 ohjaaja kertoo, että monet lähtevät liikkeelle siitä, että ovatko kiinnostuneita lukio-opinnoista vai ammatillisesta koulutuksesta. Tämän jälkeen ohjaaja esittää rivillä 12 suoran kysymyksen, että ”kuinka on omalla kohdallasi”. Nuori tarjoaa tähän kysymykseen uutta ongelmaa:

13 Ongelma on juuri siinä, että olen kiinnostunut molemmista

14 Ohjaaja: No sekään vaihtoehto ei ole poissuljettu, että suorittaisi tuplatutkinnon. Miltä tämä kuulostaisi?

16 Nuori: Olis liian raskasta harrastuksen kanssa

17 Ohjaaja: Jaahas, sulla on jokin harrastus, mikä vie paljon aikaa?

18 Nuori: noin joka toinen ilta treenit ja pelit viikonloppuisin

19 Nuori: niin vie aika paljon aikaa

20 Ohjaaja: Joo-o, totta on, että aika tiukille voisi mennä tuplatutkinnon kanssa. Voisit kuitenkin

21 kysyä vielä vaikka omalta opoltasi, mitä hän on mieltä?

22 Nuori: oon kysynyt mutta häneltä ei saa kunnon vastausta

23 Ohjaaja: Mikä ala sua sitten ammatillisella puolella kiinnostaisi? Osaatko sanoa?

24 Nuori: lähihoitaja tai sit kokki

25 Ohjaaja: Tosi mielenkiintoisia aloja molemmat! 😊

(Gretschel ja Nuorisotutkimusseura, 2016)

Tässä katkelmassa nuori tarjoaa ongelmaksi sitä, että on kiinnostunut sekä ammatillisesta koulutuksesta että lukio-opinnoista eikä siksi osaa päättää että mihin peruskoulun jälkeen hakeutuisi. Ohjaaja ei tunnusta tätäkään ongelmaksi, jota alkaisi työstää nuoren kanssa, vaan jatkaa rivillä 14 että tuplatutkintokin on mahdollista suorittaa, mikäli nuori on kiinnostunut molemmista tutkinnoista. Ohjaaja ei käytä vuorossaan ilmauksia kuten ”sinun kannattaa” tai ”sinun pitäisi”, vaan tarjoaa tuplatutkintoa ikään kuin yhtenä mahdollisuutena, jota nuori ei välttämättä ole ajatellut. Nuori kuitenkin torjuu neuvon rivillä 16 sanomalla, ettei tuplatutkinto ole realistinen tavoite, koska nuorella on aikaa vievä harrastus. Rivillä 21 ohjaaja ehdottaa, että nuori kysyisi asiaa opoltaan, joka tuntee nuoren paremmin kuin ohjaaja. Nuori torjuu rivillä 22 neuvon sillä, että ”oon kysynyt mutta häneltä ei saa kunnon vastausta”.

Ohjaaja kysyy nuorelta suoraan rivillä 23 että mikä ala nuorta kiinnostaisi ammattiopinnoissa. Nuori vastaa rivillä 24, että lähihoitaja- tai sitten kokkiopinnot. Keskustelun aikana nuori on esittänyt ongelmaksi sen, että ei oikein osaa päättää, että mihin hakeutuisi peruskoulun jälkeen. Nuori on kertonut, että häntä kiinnostavat useat alat. Ohjaaja ei hyväksy tätä ongelmanasettelua, koska tähän ongelmaan vastaaminen neuvomalla merkitsisi sitä, että ohjaaja tekee päätöksen siitä, mihin nuoren kannattaa hakeutua peruskoulun jälkeen. Sosiaalialan asiakastyössä tärkeät eettiset periaatteet asiakkaan itsemääräämisoikeudesta ja asiakkaan tukemisesta ja voimaantumisesta näkyvät tässä ohjaajan valinnassa olla neuvomatta nuorta siinä ongelmassa, että mitä hänen pitäisi päättää jatko-opiskelupaikastaan.

Yleistä nuoren suorille pyynnöille neuvosta on se, että neuvoa pyydetään tietyssä kontekstissa. Nuoret eivät aineiston keskusteluissa pyytäneet neuvoa niin, että eivät olisi itse identifioineet ongelmaa, johon neuvoa kaipasivat. Työntekijä saattoi torjua tai hyväksyä pyynnön neuvosta, mikäli piti nuoren ongelmaa sellaisena, johon voi esittää neuvoja ammattietiikkaa noudattaen. Suuri osa aineistossa käydyistä keskusteluista noudatti tätä kaavaa. Koska Suunta-chat on neuvontapalvelu, on oletettavaa, että suuri osa nuorista oli tullut palveluun juuri kysyäksään neuvoja. Merkittäväksi neuvontaan liittyväksi tehtäväksi nousi aineistossa ongelmanmäärittely ennen neuvonantamista.

### 6.2.2. ”Koko elämä on ihan hukassa” – yleinen elämäntilanne ja ongelmanmäärittely

Nuorilla oli suoran neuvonpyynnön lisäksi myös epäsuora, varovaisempi keino pyytää neuvoja. Tässä strategiassa nuori kuvaili yleisesti vaikeaa elämäntilannetta tai muuta ongelmaa, jota ohjaaja ryhtyi sitten kartoittamaan. Nuori ei itse muotoillut selkeästi ongelmaa, vaan odotti, että ohjaaja muotoilee pulman hänen kanssaan yhteistyössä. Esimerkissä 3 nuori kirjoittaa vastaukseksi ohjaajan aloituskysymykseen, että mihin kaipa opastusta, seuraavasti:

1 Ohjaaja: Tervehdys! Mihin kaipa opastusta?

2 Nuori: Koko elämä on ihan hukassa...

3 Nuori: En tiedä mihin suuntaan pitäis jatkaa tästä pisteestä

4 Ohjaaja: selvä, kertoisitko hieman enemmän tilanteestasi ☺

5 Ohjaaja: Missä pisteessä olet siis nyt?

6 Nuori: Olen 21-vuotias, nainen. lukio- ja ammattikoulu on molemmat käyty. nyt työtön koska

7 Nuori: omalta alalta ei löydy töitä

8 Ohjaaja: Haluaisit siis nimenomaan työelämään?

9 Ohjaaja: Mikä tämä oma ala on?

10 Nuori: Kiinnostais opiskella [sosiaali-, terveys- ja liikunta-alaa/mainitsee ammatin 1] mutta en

11 Nuori: pysty opiskelemaan ton nykysen alan takii. Oon [tekniikan ja liikenteen alalta] [mainitsee ammatin 12 2]

13 Nuori: tuntuu ettei omat aivot riitä ammattikorkeeseen

14 Ohjaaja: haluaisit ammattikorkeeseen?

15 Nuori: ja aikuiskoulutukset on vissiin kaikki jotai näyttötutkintoi eikä mul oo mahiksii sellaseen

16 Nuori: haluaisin muttei motivaatio riitä

17 Nuori: ku tiiän jo etten tuu pääsee. oon hakenu jo 3 kertaa [sosiaali-, terveys- ja liikunta-alalle/am-

18 Nuori: matti 2] ja en oo päässy

19 Ohjaaja: aikuiskoulutus ei oo pelkkiä näyttöjä, mutta vaatii kahden vuoden työkokemuksen

20 Nuori: sitä ei oo

21 Ohjaaja: ok. eli unohdetaan aikuiskoulutus.

22 Nuori: olin palkkatyössä nyt edelliset 4 kk mut määräaikaan sopimus lakkas

23 Ohjaaja: mites oppimus?

24 Nuori: työkkärissä niitä ei kiinnosta pätkän vertaa miten mulle käy

25 oot siis käyny työkkärissä ja ilmoittautunu työttömäksi työnhakijaksi?

26 Nuori: joo. kuukauden verran nyt heilunu siwl

27 Nuori: siellä

28 kerran tarjottu töitä mut haastattelun jälkeen muhun ei otettu enää yhteyttä

29 Ohjaaja: [www.oppisopimus.net](http://www.oppisopimus.net)

30 Ohjaaja: ok. No höh :/

31 Ohjaaja: tuolta voit tutustua oppisopimukseen

32 Ohjaaja: mä tässä voisin samalla katsoa, miten sosiaali ym. /1 tai sosiaali.ym /2 vois päästä

33 Nuori: okei

34 Nuori: kuullu vaa vähä juttuja et työnantajat on aika nihkeitä oppisopimuksiin

35 Ohjaaja: nyt niitä on kuitenkin ihan hyvin

36 Ohjaaja: jopa ihan tarjolla 😊

(Gretschel ja Nuorisotutkimusseura, 2016)

Esimerkissä ohjaaja ja nuori tuottavat yhteistyössä kuvauksen nuoren tilanteesta riveillä 1-30. Nuoren ongelmaa kartoitetaan yhdessä ja ohjaaja kysyy tarkemmilla kysymyksillä nuorelta lisää tietoa tämän tilanteesta. Nuori ei tiedä mitä tekisi ja kokee, ettei pääse sinne opiskelemaan minne haluaisi. Riveillä 10 ja 11 nuori mainitsee olevansa kiinnostunut sosiaali- ja terveysalan ammattikorkeakoulutasoisesta koulutuksesta. Tätä on edeltänyt keskustelu, jossa ohjaaja on kysynyt nuorelta minkä alan tämä tuntee omakseen. Tämä kohta rakentaa pohjan ohjaajan myöhemmälle neuvolle rivillä 32, jossa tämä lupautuu etsimään tietoa siitä, miten ”sosiaalialan koulutukseen vois päästä”. Tulkitsen tämän keskusteluvuoron neuvoksi, sillä siinä ohjaaja antaa selkeästi ymmärtää, että nuoren ei kannata vielä hylätä ajatusta kouluun pyrkimisestä, vaan edelleen kartoittaa mahdollisuuksia siitä, miten kouluun voi päästä.

Edelläesitetyssä katkelmassa huomio kiinnittyy siihen, että nuori ei ole itse pyytänyt neuvoa juuri siitä, että miten sosiaalialan koulutukseen voisi päästä. Keskustelu on lähtenyt liikkeelle nuoren yleensä vaikeasta elämäntilanteesta, jota nuori on kuvannut vaikeaksi ja toivottomaksi. Tässä kohdassa ohjaaja määrittelee nuoren ongelmaa siksi, että nuori ei osaa hakea kouluun oikealla tavalla. Ohjaaja vihjaa, että hänellä saattaisi olla nuorelle tarjota keinoja, jolla valmistautua pääsykokeisiin tai rakentaa muuten strategiaa kouluun pääsemiseksi. Ohjaaja pyrkii tulkintani mukaan tässä kohdassa valamaan toivoa nuoreen, että asioissa voi kuitenkin päästä eteenpäin, vaikka tuntuisi miten vaikealta. Toiveikkuuden ylläpitäminen on sosiaalityön asiakastyössä tärkeä elementti. Ohjaaja jatkaa toiveikkuuden ylläpitämistä riveillä 35-36. Nuori on tarjonnut ongelmaksi sitä, että

oppisopimuspaikkoja ei ole tarjolla. Ohjaaja toteaa, että ”nyt niitä on kuitenkin ihan hyvin jopa tarjolla 😊”.

Esimerkissä 2 Suunta-chatiin kirjoittaa nuori, joka kirjoittaa, että on yrittänyt hakea myyjäksi kolmen eri kunnan alueelta, mutta ei ole löytänyt töitä. Nuori on kirjoitushetkellä menossa loppiaisenä 2014 suorittamaan asepalvelusta ja etsii töitä sitä ennen. Työntekijä hyväksyy nuoren esittämän ongelmanasettelun ja alkaa keskustelussa kartoittaa yhdessä nuoren kanssa työllistymisen mahdollisuuksia ja esteitä. Ohjaaja antaa erilaisia työnhakuvinkkejä kuten:

25 Ohjaaja: Eräs tapa saada töitä, varsinkin muutamaksi kuukaudeksi on lähestyä mahdollisia työn-

26 Ohjaaja: antajia suoraan, esimerkiksi sähköpostilla ja sen jälkeen soittamalla perään, vaikka eivät

27 Ohjaaja: ilmoittaisikaan työpaikasta

28 Nuori: Työkkärin sivuilla minulla on netti-cv sekä Monsterin, Uranuksen ja Oikotie- työpaikat -

29 Nuori: sivustoilla

30 Ohjaaja: Monet työpaikat ovat tänä päivänä varsinkin pienissä yrityksissä ns. ”piilossa, eli niitä ei

31 ilmoiteta missään vaan yrittäjät löytävät työntekijät omien verkostojensa kautta

32 Ohjaaja: Tuossa tilanteessa todennäköisesti paras keino olisi lähestyä suoraan kauppiaita ja muita

33 Ohjaaja: yrittäjiä. Onko sinulla aiempaa työkokemusta?

34 Nuori: Niin totta. olen laittanut avoimen työhakemuksen K-Supermarkettiin [sanoo liikkeen tarkan

35 Nuori: nimen]

36 Nuori: Ei valitettavasti satu olemaan työkokemusta, mitä nyt yhteiskuntatieteiden, liiketalouden

37 Nuori: ja hallinnon alan tutkintoon sisältyvät työssäoppimisjaksot.

(Gretschel ja Nuorisotutkimusseura, 2016)

Tässä keskustelunkatkelmassa nuori ja ohjaaja työstävät yhdessä ratkaisua nuoren ongelmaan, jonka nuori on avauspuheenvuorossaan määritellyt siksi, että nuori etsii myyjän paikkaa muutamaksi kuukaudeksi. Riveillä 25-27 ohjaaja kertoo nuorelle, miten lyhytaikaisia töitä kannattaa hakea lähestymällä suoraan yrittäjiä sähköpostilla ja puhelimitse. Nuori vastaa riveillä 28-29, että hänellä on netti-cv tehtynä useassa eri työnvälityssivustossa. Ohjaaja antaa riveillä 30-33 neuvon, että nuoren kannattaisi lähestyä suoraan kauppiaita ja yrittäjiä eli nuoren tarjoama ratkaisu pulmaan ei ole ohjaajan mielestä riittävä. Ohjaaja kysyy rivillä 33 nuoren aiemmasta työkokemuksesta. Nuori vastaa riveillä 34-37, että aiempaa työkokemusta ei ole ja hän on jo lähestynyt kauppiasta suoraan työhakemuksella. Tällä puheenvuorolla nuori kuittaa ohjaajan aiemman neuvon siitä, että työnantajia

kannattaa lähestyä suoraan ns. käsitellyksi eli hän antaa ohjaajan ymmärtää, että hän on jo tehnyt niin kuin ohjaaja edellyttää.

### 6.2.3. Työntekijälähtöinen ongelmanmäärittely: asteittainen neuvoon siirtyminen

Suurin osa aineistossa olleista ongelmanmäärittelyistä, joihin neuvoja annettiin, oli työntekijälähtöisiä. Erona asiakkaan määrittelemiin ongelmiin oli se, että työntekijävetoisessa neuvon rakentamisessa työntekijä oli se, joka päätti ongelmasta, jota lähdetäisiin ratkomaan ja neuvoi sen mukaan. Usein neuvo saattoi kohdistua eri ongelmaan kuin mitä nuori oli omassa puheenvuorossaan muotoillut. Tässä luvussa esittelen sekvenssejä, joissa työntekijä määrittelee nuoren ongelmaa ja neuvoa nuorta tässä ongelmassa. Tilanteita oli hyvin erilaisia: osassa työntekijä ja nuori rakensivat pitkään yhdessä ongelmaa, mutta osassa työntekijä saattoi neuvoa lyhyen keskustelun perusteella täysin valmistautumatonta nuorta.

Esimerkissä 8 Suunta-chatiin kirjoittaa nuori, joka toivoo opastusta siihen, mihin jatkaisi yläasteen jälkeen. Ohjaaja jatkaa nuoren kanssa keskustelua:

5 Ohjaaja: No tätähän voitaisiin hieman pohtia yhdessä. Oletko nyt siis ysillä?

6 Nuori: Joo

7 Ohjaaja: Selvä juttu. No keväällä onkin sitten päätösten paikka. Hyvä on jo pohtia etukäteen eri

8 Ohjaaja: vaihtoehtoja.

9 Ohjaaja: Mitäs olet itse mietiskellyt tähän mennessä?

10 Nuori: oon miettinyt kohta puoli vuotta että mihin jatkan yläasteen jälkeen mutta aina on tullut

11 Nuori: joku asia mikä muuttaa mieleni

12 Ohjaaja: Semmoista se helposti on

13 Ohjaaja: Ihan ensin monet lähtee liikkeelle siitä, että onko kiinnostusta jatkaa lukion puolelle vai ammatilliseen koulutukseen

15 Ohjaaja: Kuinka on omalla kohdallasi?

16 Nuori: Ongelma on juuri siinä, että olen kiinnostunut molemmista

17 Ohjaaja: No sekään vaihtoehto ei ole suljettu pois että suorittaisi tuplatutkinnon. Miltäs tämä kuulostaisi?

19 Nuori: ois liian raskasta harrastuksen kanssa

20 Ohjaaja: Jaahas, sulla on jokin harrastus, mikä vie paljon aikaa?

21 Nuori: noin joka toinen ilta treenit ja pelit viikonloppuisin

22 Nuori: Niin vie aika paljon aikaa



23 Ohjaaja: Joo-o, totta on, että aika tiukille voisi mennä tuplatutkinnon kanssa. Voisit kuitenkin kysyä vielä vaikka omalta opoltasi mitä hän on mieltä?

25 Nuori: Oon kysynyt, mutta häneltä ei saa kunnon vastausta

26 Ohjaaja: Mikä ala sua sitten ammatillisella pyuolella kiinnostaisi? Osaatko sanoa?

27 Nuori: lähihoitaja tai sit kokki

28 Ohjaaja: Tosi mielenkiintoisia aloja molemmat!

29 Ohjaaja: Saanko tiedustella, oletko jo täyttänyt 15 vuotta?

30 Nuori: Joo, täytin [kuukauden nimi]

.....(Ohjaaja kysyy, että voidaanko keskustelua käyttää tutkimustarkoitukseen)

40 Ohjaaja: Mistäs päin olet itse? Tiedätkö voiko lähialueellasi opiskella lähihoitajaksi tai kokiksi?

41 Nuori: oon [sanoo paikkakunnan nimen] päin ja täällä voi opiskella molemmiksi

42 Ohjaaja: Kurja juttu, jos et ole saanut opoltasi kunnon vastausta tuplatutkinnosta

43 Nuori: vähän se harmittaa mutta siihen on tottunut koska häneltä ei saa edes tunneilla kunnon

44 Nuori: ohjeistusta

45 Nuori: ni ei ehkä ihan

46 Nuori: niin houkutteleva asia

47 Ohjaaja: Selvä juttu. Odotas, vinkkaan sinulle yhden sivuston:

48 Nuori: Okei.

49 Ohjaaja: Täältä löytyy hurjasti tietoa eri ammateista ja koulutusvaihtoehtoista: kunkoululop

50 Ohjaaja: puu.fi/ammattiin

51 Ohjaaja: Täällä on myös mahdollista kysyä virtuaalisesti opinto-ohjaajalta neuvoa. Suosittelen myös tuota duunikonetta, josko siitä saisi vähän vinkkiä, minne suuntaan ysin jälkeen voisi suunnata.

53 Nuori: vähän hyvä sivusto tuoltahan löytää paljon asiaa 😊

54 Ohjaaja: Kannattaa kokeilla 😊

55 Nuori: Kiitos 😊 mutta nyt täytyy mennä

(Gretschel ja Nuorisotutkimusseura, 2016)

Ohjaaja aloittaa rivillä 5, että ”tätä voitaisiin pohtia yhdessä” vastauksena nuoren aloitukseen siitä, ettei tiedä, että mitä tekisi yhdeksännen luokan jälkeen. Ohjaaja ei rakenna uutta ongelmaa, jota alkaisi käsitellä nuoren kanssa, vaan yhtyy nuoren käsitykseen siitä, että ongelmana on se, ettei nuori tiedä mitä tehdä peruskoulun jälkeen. Ohjaaja tyytyy neuvomaan ainoastaan, että ”hyvä on pohtia etukäteen eri vaihtoehtoja”. Riveillä 10 ja 11 nuori jatkaa ongelmallisen elämäntilanteen selvittelyä, että on usein päättänyt jotain, mutta muuttaa mieltään usein siitä, mitä aikoo tehdä. Tämä asiantila

tuodaan esiin ”ongelmana”. Ohjaaja ei kuitenkaan yhdy tähän ongelmanmäärittelyyn, vaan jatkaa että ”sellaista se helposti on” ja kuittaa ongelman melko tavalliseksi asiaintilaksi nuorten keskuudessa. Ohjaaja yrittää saada nuoren vaihtoehtoja kartoitettua kysymällä, että onko tämä enemmän kiinnostunut ammatti-vai lukio-opinnoista. Nuori vastaa, että molemmista. Tuplatutkintoakin nuori on miettinyt, mutta se olisi liian raskasta harrastuksen kanssa. Nuoren elämäntilanteen selvittely jatkuu ja ilmenee, että nuori on ammatillisella puolella kiinnostunut kokin ja lähihoitajan ammateista. Ohjaaja neuvoo nuorelle nettisivun [kunkoululoppuu.fi/ammattiin](http://kunkoululoppuu.fi/ammattiin), josta nuori voi käydä hakemassa lisätietoa. Nuori kiittää sivustosta ja toteaa että hänen täytyy mennä. Rivillä 25 nuori kertoo, ettei ole saanut omalta opoltaan ”kunnon vastausta” liittyen peruskoulun jälkeisiin opintoihin. Ohjaaja pahoittelee asiaa rivillä 42, johon nuori kuittaa asian riveillä 43-46, että nuoren mielestä opolta ei saa ohjeistusta myöskään tuntien aikana.

Keskustelun aikana ei rakennu mitään varsinaista ongelmaa, johon ohjaaja esittäisi neuvoja. Keskustelu koostuu enimmäkseen nuoren elämäntilanteen kartoituksesta ja sen pohtimisesta, mitä nuori voisi tehdä peruskoulun jälkeen. Ohjaaja rakentaa nuoreen empaattista suhdetta toteamalla rivillä 25, että on pahoillaan ettei nuori ole saanut omalta opoltaan varsinaista ohjausta. Vaikuttaa siltä, että nuori on tyytyväinen Suunta-chatista saamaansa ohjaukseen, koska hän toteaa rivillä 53, että sivusto on hänen mielestään tosi hyvä ja hän uskoo löytävänsä apua tuolta sivustolta. Siihen onkin aika lopettaa keskustelu ja nuori poistuu linjoilta. Varsinaista neuvomista keskustelussa on vähän ja se ilmenee lähinnä tiedonjakamisena opiskelua ja työelämää koskevista sivustoista.

### 6.3.2. Työntekijälähtöisesti nopeasti ongelmaan kiinni

Esimerkissä 9 nuori ottaa Suunta-chatiin yhteyttä ja aloittaa tilanteensa kuvailun sillä, että kaipaa neuvoja ”seuraavan askeleeseen elämässään”. Ohjaaja alkaa yhdessä nuoren kanssa määritellä ongelmaa ja kysyy rivillä 3, että mikä on nuoren nykyinen tilanne, johon nuori vastaa riveillä 4-5 kuvailemalla nykyistä koulutus- ja työmarkkinatilannettaan. Nuoren toteamus, että kaipaa opastusta siihen, mikä on seuraava askel hänen elämässään, ei ole varsinainen ongelma, johon ohjaaja alkaa tarjota neuvoa, vaan hankala elämäntilanne yleensä.

1 Ohjaaja: Tervehdys! Mihin kaipaat opastusta?

2 Nuori: Hei! Kaipaan neuvontaa päättämään mikä olisi paras seuraava askel elämässäni.

3 Ohjaaja: Selvä homma. Mikäs on nykyinen tilanteesi?

4 Nuori: Nykyinen tilanteeni on että en tällä hetkellä ole palkkatöissä. Minua kiinnostaa monet alat

5 Nuori: ja olen yrittäjä henkinen. Kuitenkin olen tällä hetkellä umpikujassa koska pääomaa ei löydy tarpeeksi.

6 Ohjaaja: Okei. Onko sulla pohjakoulutusta? Minkä alan yrittäjäyys kiinnostaisi?

7 Olen käynyt peruskoulun ja vuoden kurssi muotoisesti lukiota, tekniikan ja liikenteen alaa ja yh-  
8 Nuori: teiskuntatieteiden, talouden ja hallinnon alaa. Kaikki luettelemanı alat olivat mielenkiintoisia,  
9 Nuori: mutta työt veivät minua aina mukanaan enkä malttanut aina vuoden opiskelun jälkeen jatkaa  
10: Nuori: koulutusta.  
11: Ohjaaja: oletko miettinyt, että kävisit jonkun koulutuksen loppuun asti? jotta olisi edes jokin am  
12 Ohjaaja: matti/tutkinto olemassa  
13 Ohjaaja: esimerkiksi oppisopimuksella saisit tehdä työtä samalla  
(Gretschel ja Nuorisotutkimusseura, 2016)

Ohjaajan vastaus nuoren sanomaan, että kaipaa neuvoa ”seuraavaan askeleeseen elämässään” on rivillä 3, että ”selvä homma”. Tällä vuorolla ohjaaja viestittää nuorelle, että nuori on kuultu ja ohjaaja niin sanotusti ”ottaa kopin” nuoresta. Tilanteen kuvailun jälkeen ohjaaja kiinnittää huomionsa spesifeihin asioihin rivillä 6 ja kysyy nuorelta, että onko tällä mitään pohjakoulutusta ja minkä alan yrittäjäyys nuorta kiinnostaa. Tämä vuoro viestittää nuorelle, että koulutuksen hankkiminen on tärkeää. Vuorossa myös jatketaan yhteistä ongelmanmäärittelyä kysymällä nuorelta, että minkä alan yrittäjäyys nuorta kiinnostaa.

Nuori kertoo riveillä 7-10, että on kokeillut useita eri koulutuksia ja on kiinnostunut useasta eri alasta, mutta töiden takia lopettanut aina koulutukset kesken. Rivillä 11 ohjaaja esittää tähän tilanteeseen neuvon, että onko nuori ajatellut jonkin koulutuksen suorittamista loppuun asti. Tässä vuorossa työntekijä määrittelee ongelmaksi sen, että nuori ei ole sitoutunut käymään koulutusta loppuun ja tarjoaa kysymyksen muodossa vihjeen siitä, että nuoren kannattaisi käydä jokin koulutus loppuun. Neuvonanto ja ongelmanmäärittely siis nivoutuvat yhteen.

Tutkija Daena Goldsmithin (1999, 310-311) mukaan neuvonanto on aina sensitiivistä. Pulmakeskustelujen tavoite on aina auttaa pulmista kärsivää ihmistä ja neuvonanto on yksi auttamisen tapa. Goldsmith kuitenkin huomauttaa, että neuvonanto kääntyy kuitenkin herkästi varsinaisen auttamisen sijasta neuvottavan identiteettiä ja kompetenssia uhkaavaksi kontrollin keinoksi. Sosiaalityössä tuen ja kontrollin yhteenkietoutuminen auttamistyössä on tuttu asia. Kuitenkin esimerkissä 9 ohjaajan neuvonanto kohtaa vastustusta nuorelta:

14 Nuori: Yrittäjäyys kiinnostaa [henkilöstöalan], [myyntityön] sekä auttamis työn parissa kuten pi  
15 Nuori: täen kursseja [liittyen hyvinvointiin]  
16 Nuori: Minusta on huono sanoa ”käy jokin koulutus” vaikka koulutus ei koskaan menekään huk  
17 Nuori: kaan..on myös tärkeää että siintä tulee tulevaa ammattia ajatellen olemaan kunnolla hyötyä  
18 Ohjaaja: okei. lähtisin kuitenkin siitä, että ennen oman yrityksen perustamista saisit jonkin tutkin

19 Ohjaaja: non taskuun ja mielellän lisäksi vielä yrittäjäyysopintoja.

20 Ohjaaja: tottakai. en käskekään sinua hakeutumaan mihin tahansa koulutukseen vaan sellaiseen,

21 Ohjaaja: joka hyödyttää sinua myös tulevaisuudessa

(Gretschel ja Nuorisotutkimusseura 2016).

Ohjaaja on sanonut riveillä 11-12, että nuoren kannattaisi käydä jokin ammattitutkinto loppuun, jotta olisi edes joku ammatti/tutkinto olemassa. Nuori viittaa tähän rivillä 16, jossa hän vastustaa ohjaajan neuvoa siitä, että pitäisi olla ”joku tutkinto” olemassa. Nuori kritisoi ohjaajaa siitä, että tämä kehottaa nuoren mielestä vain opiskelemaan kohti tutkintoa eikä ottamaan huomioon sitä, että tutkinnosta tulisi olla hyötyä myös tulevassa ammatissa. Nuori on kokeillut useita eri aloja ja on keskeyttänyt kaikki koulutukset, koska alat eivät ole tuntuneet oikeilta. Ohjaaja pitää kuitenkin kiinni neuvostaan ja toteaa riveillä 20-21, että tutkinnon ja koulutuksen hankkiminen on tärkeää, koska se ohjaajan näkemyksen mukaan hyödyttää nuorta tulevassa ammatissa. Ohjaaja on tehnyt ”diagnoosin” nuoren tilanteesta ja tämän diagnoosin mukaan nuoren ongelma on se, että nuorella ei ole tutkintoa. Nuoren ”itsediagnoosi” taas on se, että nuori ei tiedä mille alalle aikoo ja mikä tutkinto suorittaa. Molemmat toimijat kuitenkin rakentavat sosiaalista kontrollia tilanteessa sillä, että pitävät tutkinnon ja ammatin saamista tärkeänä tavoitteena yhteiskuntaan kiinnittymisessä.

## 7 Yhteenvetoa ja pohdintaa

Tutkielmassani olen käsitellyt verkossa tapahtuvaa chat-ohjausta, joka on kohdistettu 15-25-vuotiaille nuorille, jotka etsivät ohjausta nykyiseen elämäntilanteeseensa. Kaikissa aineistoon valikoituneissa ohjauskeskusteluissa nuori pyysi neuvoa koulutukseen ja työelämään liittyen eikä laajempia elämänhallintaan liittyviä kysymyksiä käsitelty.

Tutkielmassani olen erityisesti pyrkinyt tarkastelemaan neuvomista ohjauskeskustelussa ja niitä keinoja, joilla ohjaajat antavat neuvoja asiakkaalle. Kuten tutkimuskirjallisuudessa on todettu (esim. Juhila 2000, Juhila ym. 2014, Sefi ja Heritage 1992) neuvon ammatillinen antaminen on monitahoinen asia, johon liittyy erilaisia näkemyksiä ammatillisuudesta sekä asiakkaan ja työntekijän välisestä hierarkiasta. Tutkielmassani olen ollut erityisen kiinnostunut niistä kielellisistä keinoista, joilla neuvoja on chat-palvelun asiakkaana olleille nuorille annettu.

Kiinnostukseni sosiaalityön vuorovaikutukseen ja erityisesti neuvomiseen sai alkusysäyksensä ensimmäisen käytännönopettajani kanssa käydyistä keskusteluista. Onnistunut neuvominen edellyttää sitä, että sekä asiakkaalla että työntekijällä on sama käsitys käsillä olevasta ongelmasta. Juhilan ja Pösön (2000) mukaan neuvonannossa ja neuvon rakentamisessa on usein kyse myös

yhteisen ongelman muotoilusta. Vuorovaikutuksessa onkin yleensä kyse siitä, että pyrimme yhteisymmärrykseen asioista (Lindholm 2016, 296).

### 7.1. Ohjaajien käyttämät kielelliset keinot neuvonnassa

Ohjaajat käyttivät useita eri kielellisiä keinoja neuvoessaan asiakkaana ollutta nuorta. Neuvoja esitettiin kysymysmuodossa ja konditionaalia käyttäen. Neuvoja esitettiin myös epäsuorasti jakamalla tietoa asiakkaana olleelle nuorelle erilaisista palveluista ja vaihtoehdoista. Neuvoissa käytettiin myös affektiivisia ilmauksia käyttäen ilmeisenä tarkoituksena viestittää nuorelle, että ohjaaja on kiinnostunut nuoren asiasta ja toivoo hyvää ratkaisua nuoren tilanteeseen.

Neuvomisen tunnistaminen oli tutkimuksen aikana tulkinnanvaraista, koska neuvon erottaminen ohjeesta tai ehdottamisesta oli hankalaa. Välillä neuvo oli muotoiltu niin, että se oli ohje tai ehdotus. Tällaisissa tapauksissa tunnistin neuvon neuvoksi siitä, että ohjaaja laajennusvuorossa tarkensi ohjetta tai ehdotusta niin, että se täytti neuvon määritelmän ”puheenvuorona, jonka sisältönä on toivottu toiminnan suunta”. Neuvon antaminen on vuorovaikutuksellisesti ongelmallista, koska se implikoi, että neuvojalla on tietoa, joka neuvottavalta puuttuu (esim. Heritage ja Sefi 1992, 368-369). Nuoret saattoivat suhtautua neuvoon joko vastaanottavaisesti esimerkiksi kiittämällä neuvosta, kuitata sen pelkällä joo-lausumalla tai joissakin tapauksissa asettua aktiivisesti vastustamaan neuvoa.

Oletusarvona Suunta-chatissa oli, että nuori on tullut hakemaan ohjausta ja neuvoja. Siksi neuvoja esiintyy aineistossa paljon. Vehviläinen (2001, 173) kirjoittaa, että joissakin näkemyksissä ohjaus ja neuvominen eroavat toisistaan siinä, että neuvominen on direktiivistä ja siinä pyritään osoittamaan neuvottavalle oikea suunta. Ohjaus sen sijaan on keskustelevampaa ja ei-direktiivistä. Aineistossani sen sijaan neuvomisella oli selkeä paikkansa ja ohjaajat ottivat kantaa siihen, mihin vaihtoehtoihin opiskelijan tulisi tutustua ja keihin ammattilaisiin olla yhteydessä omalla paikkakunnallaan.

Tulkintani mukaan ohjaajat käyttivät erilaisia kielellisiä keinoja neuvomiseen liittyvän tiedollisen hierarkian purkamiseksi asiakkaan ja työntekijän välillä. Esimerkiksi konditionaalia käyttämällä ohjaajat esittivät neuvonsa ikään kuin ehdotuksena, mikä ei asettanut nuorta niin selkeästi tiedollisesti alempaan asemaan kuin pelkkä käskeminen olisi asettanut. Yhdessä neuvontajaksossa esiintyi käskemistä. Ohjaaja sanoi, että käskää nuorta hankkimaan itselleen tutkinnon. Nuori torjui neuvon eksplisiittisesti toteamalla, että ohjaajan neuvo on huono, koska nuori ei vielä tiedä minkä tutkinnon aikoo suorittaa. Tämä neuvosekvenssi havainnollisti sitä, miten onnistunut neuvominen edellytti sitä, että tiedollisen hierarkian tasaamisesta pidettiin huolta ohjaussuhteessa.

Kielellisillä valinnoilla pyrittiin rakentamaan hyvää ohjaussuhdetta nuoren ja ohjaajan välille. Sosiaalityön ohjaussuhteelle on tyypillistä tuen ja kontrollin yhtäaikainen läsnäolo, mikä näkyi myös ohjaajien tavassa antaa neuvoja nuoren tilanteeseen. Ohjaajat toivat neuvoissaan nuorille esiin näiden velvollisuuksia työnhakijoina ja opiskelijoina, mutta pyrkivät esimerkiksi affektiivisilla ilmauksilla ilmaisemaan tukea nuorille näiden kohtaamissa ongelmissa. Nuorta pyrittiin voimauttamaan omissa asioissaan ja tämän toimijuutta lisäämään esimerkiksi kertomalla muista paikoista, joista nuori saattaisi saada apua omalla paikkakunnallaan. Affektiivisyys ohjauksessa viestii asiakkaana olevalle nuorelle, että sosiaalialan ammattilainen on ”hänen puolellaan” ja pyrkii tukemaan asiakasta tämän elämäntilanteeseen liittyvissä kysymyksissä.

Tiedonjakaminen epäsuorana neuvomisena palveli myös tiedollisen hierarkian purkamisessa nuoren ja asiantuntijan välillä. Tiedonjakaminen voidaan nähdä myös nuoren aktivoimisena. Neuvoa ei anneta suoraan, vaan nuorelle annetaan tietoa, jota hän voi soveltaa omaan elämäntilanteeseensa. Nuoren ohjauksessa rakennetaan tällöin sellaista palvelukohtaamista, jossa nuori vastuutetaan itse omista valinnoistaan, mutta kerrotaan nuorelle, että mitä kautta olisi hyvä edetä nuoren tavoitteeseen. Usein tiedonannossa oli aineistossa kyse oikeisiin palveluihin ohjaamisesta. Epäsuorassa neuvomisessa tiedonantamisen kautta oli vaikutelmani mukaan usein kyse nuoren valtaistamisesta (empowerment) ja tämän itseohjautuvuuden tukemisesta. Ajatuksena vaikutti olevan se, että nuorelle ei anneta aivan valmista suuntaa, vaan tietoa, jonka kautta nuori voi pohtia valintojaan uudesta näkökulmasta.

Nuoren ohjaamisessa käytettiin paljon myös kysymyslauseita. Ohjaajien käyttämissä kysymyslauseissa toistui usein kysymyksen muotoilu niin, että kysymyksellä kartoitettiin sitä, että oliko nuori toiminut toivotulla tavalla. Kysymykset olivat luonteeltaan ”velvoittavia”, mutta niissä käytettiin usein affektiivisiä kielellisiä keinoja, kuten -han ja -hän -partikkeleita. Ohjaaja saattoi esimerkiksi kysyä nuorelta, että ”olethan jo käynyt työvoimatoimistossa?”. Sosiaalityön yhtäikaa kontrolloiva ja tukeva luonne tuli erityisen hyvin esiin juuri aineistossa käytettyjen kysymyslauseiden kautta.

Kysymyslauseissa käytettiin myös konditionaalimuotoisia verbejä kuten ”oletko miettinyt, että kävisit jonkun koulutuksen loppuun”. Hakulisen mukaan (2014, 130) kysymyslauseilla voidaan välittää moitteita ja pyyntöjä erityisesti silloin, kun modaaliverbi on konditionaalimuotoinen. Konditionaali pehmentää moitetta ja pyyntöä, mikä on tärkeää tiedollisen hierarkian loiventamiselle ja asiakkaan valtaistamiselle. Tällaisilla kysymyksillä ja niiden muotoilulla kommunikoidaan myös kysyjän eli tässä tapauksessa ohjaajan asennetta kysyttävään asiaan ja vastaanottajaan. Konditionaalien käyttö ilmentää ohjaajan asemaa asiantuntijana, jolla on valta esittää moitteita tai

pyyntöjä nuorelle, mutta toisaalta se tuo tiedollisen hierarkian esiin sellaisena, että sekä ohjattavalla että ohjaajalla on relevanttia tietoa nuoren tilanteesta.

Aineiston neuvoissa käytetyt kielelliset keinot piirtävät kuvan nykyaikaisesta sosiaalityöstä asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioittavana ammattikäytäntönä. Pohdittavaksi jää, että miten paljon 15-25-vuotiaiden asiakkaiden neuvonta ja ohjaajien asemoituminen heihin eroaa siitä neuvonnasta, jota tarjotaan vanhemmille ihmisille. Osa aineistossa neuvottavista nuorista oli alaikäisiä. Heidän neuvomisensa ja ammattilaisten asenne eroanevat paljon aikuisikään ehtineiden asiakkaiden neuvonnasta.

Itseni yllätti aineistossa esiintyneiden neuvojen suuri määrä. Nuoren kanssa käydyissä ohjauskeskusluissa koulutuksesta ja työelämästä sosiaalialan ammattilainen ei voi tuntea kaikkia sisältöjä ja kaikkia koulutuksia, jotka saattaisivat olla hyödyllisiä nuorelle. Silti ohjaajat neuvoivat nuoria hyvin paljon. Neuvominenhan synnyttää ohjaussuhteeseen asetelman, jossa nuori on tiedon tai suosituksen tarvitsijan asemassa. Asiakaslähtöisestä työskentelyotteesta kielii se, että neuvot pyrittiin esittämään kielellisin keinoin niin, että tätä hierarkiaa pyrittiin häivyttämään ja nuoren omaa toimijuutta vahvistamaan.

Asiakaslähtöisyys näkyi myös siinä, että ohjaajat toivat tiedonjakamisen kautta paljon esiin kolmansien osapuolten tietoja ja palvelumahdollisuuksia. Nähdäkseni tällä tavalla neuvominen purki osaltaan nuoren ja ohjaajan välistä hierarkiaa ja vahvisti asiakaslähtöisyyttä. Voisi ajatella, että tiedonjakamisen kautta neuvomisella pyrittiin rakentamaan sellaista asiakassuhdetta, jossa ongelmia ja tulevan toiminnan suuntia ja ongelman ratkaisuyrityksiä rakennettaisiin yhdessä sekä asiakasnuoren että ohjaajan näkökulmista käsin. Tällaista asiakassuhdetta kutsutaan dialogiseksi (esim. Mönkkönen 2007).

## 7.2. Neuvonantoon siirtyminen ja tekstipohjaisen keskustelun haasteet

Aineistossa esiintyi neljää erilaista tapaa, joilla keskustelussa siirryttiin neuvon antamiseen. Aineistossa esiintyvissä neuvontajaksoissa oli kyse toiminnan, näkemyksen tai idean tarjoamisesta suosittamisen, ehdottamisen tai hyödyllisen tiedon tarjoamisen muodossa. Neuvot yleensä hyväksyttiin joko avoimesti esimerkiksi kiittämällä neuvonantajaa tai sitten minipalautteella ”joo”. Yhdessä neuvontajaksossa neuvo annettiin käskemällä nuori tekemään toivottu asia, mikä oli kyseisessä tapauksessa hakeutuminen koulutukseen ja koulutuksen suorittaminen loppuun. Tässä tapauksessa nuori torjui annetun neuvon.

Osassa aineistoa nuori pyysi itse neuvoa johonkin pulmaan. Tällaisissa neuvonpyynnöissä nuori oli itse muotoillut käsillä olevan ongelman ja pyysi siihen neuvoa. Tällainen tilanne oli esimerkiksi esimerkissä 4, jossa nuori kertoi olevansa työtön ja kaipaavan vinkkiä työnhakuun. Työntekijä siirtyi melko nopeasti neuvomaan nuorta ilmoittautumaan työttömäksi työnhakijaksi työvoimatoimistossa, kun oli ensin varmistanut että onko nuori työvoimapolitiiselta statukseltaan opiskelija vai työtön työnhakija.

Vehviläisen (2001) tutkimuksessa ohjaajat välttivät neuvon antamista suoraan opiskelijan kysymykseen ja pyrkivät lykkäämään sitä. Koska keskustelussa vastauksen uupuminen kysymyksestä eli vierusparin puuttuminen on hankala, pyrkivät Vehviläisen tutkimat ohjaajat vastaamaan nuorelle omilla ehdoillaan eivätkä nuoren asettamilla ehdoilla. (Mt., 154-158.) Tulkitsen, että verkkopohjaisessa keskustelussa nuoren pitäminen kiinni keskustelussa on hankalampaa, koska ilmeet ja eleet puuttuvat. Jagerin ja Stommel (2014, 208) mukaan tekstipohjaisessa keskustelussa ohjaaja joutuu ylläpitämään vuorovaikutussuhdetta ainoastaan tekstuaalisesti, mikä johtaa siihen, että ohjaajat joutuvat tekemään enemmän myönnytyksiä asiakkaalle sen suhteen, että miten vuoroihin vastataan. Ohjaajat myös käyttävät metakommunikaatiota enemmän chat-neuvonnassa kuin kasvokkaisessa neuvonnassa.

Toinen asiakkaasta lähtöisin oleva neuvon pyytämisen tapa oli kuitenkin yleisen hankalan elämäntilanteen kuvailu, kun ohjaaja oli kysynyt, että miten voi auttaa. Nuori siis rakensi itse ongelmaa, josta ohjaaja saattoi alkaa rakentaa ongelmanasettelua yhdessä nuoren kanssa. Näille jaksoille tyypillistä oli se, että ohjaaja alkoi tehdä tarkentavia kysymyksiä nuoren tilanteesta, ja kysymykset olivat itsessään neuvomuotoisia. Ohjaaja saattoi esimerkiksi kysyä, että onhan nuori asoinut oikeiden viranomaisten luona ja miten nuori oli käyttänyt hyväksi erilaisia työnhaun ja koulutukseen hakeutumisen palveluja. Neuvojen suuri määrä rakentui aineistoon juuri tällaisissa neuvosekvensseissä.

Tulkitsen, että koska kyseessä oli neuvontapalvelu, odottivat palveluun kirjautuneet nuoret ohjaajilta neuvoja. Perinteisesti sosiaalityössä taas on suhtauduttu nihkeästi asiakkaiden neuvomiseen. Kuitenkin neuvoja oli aivan erityisen paljon. Neuvojen suuri määrä saattoi johtui siitä, että keskustelu oli käyty sähköisenä ilman kasvokkaista kontaktia. Tutkimuksessa (esim. Jager ja Stommel 2014) on havaittu, että tekstipohjaisissa sähköisissä ammatillisissa ohjaus- ja neuvontakeskusteluissa tapahtuu paljon keskustelun katkeamisia. Tällä tarkoitetaan sitä, että asiakas katoaa linjoilta. Tämä poiskirjautumisen mahdollisuus asettaa asiakkaan eräänlaiseen valta-asemaan keskustelussa. Ammatillaisen on hyvä tiedostaa tämä riski, ja rakentaa omaa vuorovaikutusstrategiaansa niin, että minimoi tämän riskin. Tulkitsen, että Suunta-chatissa tämä riski oli minimoitu niin, että ohjaaja esitti



paljon neuvoja ehdotusten muodossa nuoren tilanteeseen ja pyrki pitämään keskustelun sellaisena, että nuoren ja ohjaajan välille ei syntynyt suurta tiedollista hierarkiaa.

Tekstipohjaista keskustelua värittää myös se, että ammattilainen ei voi olla täysin varma asiakkaan reaktioista. Tekstipohjaisessa keskustelussa on ainoastaan sanat käytössä, eikä esimerkiksi ilmeitä, eleitä eikä prosodiaa. Ohjaajat saattavat vältellä asiakkaan nuhtelemista keskusteluissa, koska eivät voi olla varmoja siitä, miten asiakas on ottanut vastaan neuvot ja onko asiakas vastaanottavainen tai vihamielinen keskustelulle. Ohjaajat ovat myös raportoineet, että esimerkiksi viivettä vastaamisessa voi olla vaikea tulkita: joskus sen tulkitsee asiakkaan vihamielisyydeksi ja välillä kyse saattaa vain olla esimerkiksi siitä, että asiakkaan puhelin on soinnut samalla hetkellä ja hän on vastannut puhelimeen. Toimivan yhteistyösuhteen rakentaminen kohtaavan sosiaalityön periaattein on siis vaativa tehtävä tekstipohjaisessa kommunikaatiossa ja vaatii paljon herkkyyttä ohjaajalta. (Rahikka 2013, Jager ja Stommel 2014.)

Kolmas neuvoon siirtymisen tapa oli työntekijälähtöinen. Tässä työskentelytavassa työntekijä rakensi neuvoa vähittäin ongelman täsmentyessä askel askeleelta. Nuori kertoi elämäntilanteestaan ja pohti sitä, että mihin hakeutua peruskoulun jälkeen. Ohjaajan neuvot olivat minimaalisia, kuten että on hyvä pohtia asioita etukäteen. Ohjaaja siis kannusti nuorta tämän elämän suunnittelussa, mutta ei ottanut sen enempää kantaa nuoren valintoihin, vaan tarjosi ainoastaan sivustoja nuorelle suunnittelun ja pohdinnan materiaaleiksi, joita nuori voisi käydä läpi yhdessä oman koulunsa opon kanssa. Heritagen ja Sefin (1992, 359-360) mukaan neuvojen yhtenä tarkoituksena on kontrolloida vastasyntyneiden lasten äitejä siinä, että lapsia hoidetaan asianmukaisesti. Myös Suunta-chatin neuvoissa oli nähtävissä, että ohjaajat kannustivat nuoria itse suunnittelemaan omaa jatko-opintopolkuaan ja asioimaan oikeiden viranomaisten ja opinto-ohjaajien luona.

Neljäs neuvoon siirtymisen tapa oli myös työntekijälähtöinen. Tässä esimerkissä työntekijä esitti suoran, velvoittavan neuvon melko nopeasti nuoren tekemän ongelmanmäärittelyn jälkeen. Nuori kertoi esimerkissä, että on työtön eikä oikein tiedä mitä tehdä. Nuorella oli useita keskenjääneitä tutkintoja. Ohjaaja kysyi nuorelta, että eikö jonkin tutkinnon loppuun suorittaminen olisi hyväksi nuoren tilanteessa. Tässä kohdassa nuori asettui vastustamaan neuvoa eksplisiittisesti ja totesi, että ohjaajan neuvo oli huono. Tämä oli aineistossa ainoa kohta, jossa keskustelijat käyttivät metakommunikaatiota eli puhuivat ääneen toistensa käytöksestä ja suhteestaan toisiinsa. Chat-pohjaista neuvontaa koskevassa tutkimuksessa (esim. Jager ja Stommel 2014) on havaittu, että ohjaajat välttelevät metakommunikaatiota sähköisissä keskusteluissa, koska se koetaan kasvoja uhkaavaksi. Ohjaajat eivät esimerkiksi tuo esiin, että asiakas vaikuttaa väsyneeltä tai siltä, että eivät hyväksyisi ohjaajan neuvoja. Kiesler (1996) kirjoittaa, että metakommunikaation käyttö

asiakassuhteen rakentamisessa vaatii jo olemassa olevan positiivisen asiakassuhteen. Metakommunikaatiota käytetään yleensä jo vakiintuneissa asiakassuhteissa auttamaan käsittelemään ongelmia asiakassuhteessa.

Keskustelujen rakenteet muistuttivat Sefin ja Heritagen (1992) tutkimuksessa olleiden terveydenhoitajien ja äitien keskusteluissa esiintyneitä rakenteita. Aineistossani esiintyi kuitenkin vähemmän neuvojen vastustusta kuin Sefin ja Heritagen (1992) tutkimuksessa. Vehviläisen (2001) tutkimuksessa ohjaajat taas välttivät neuvojen antamista ja lykkäsivät niitä. Tarkoituksena oli auttaa ohjattavaa tekemään omia ratkaisujaan tutkimalla ja määrittelemällä ongelmaa yhdessä. Aineistossa esiintyi paljon neuvoja, joilla ohjaajat vastasivat asiakkaan kysymyksiin eivätkä yrittäneet lykätä neuvoja. Tämä johtui todennäköisesti siitä, että tekstipohjaisessa keskustelussa tapahtuu paljon keskustelun katkeamisia kuten Jager ja Stommel (2014) ovat esittäneet. Ohjaajien on pyrittävä siihen, että asiakas jatkaa keskustelua ja pysyy linjoilla. Tällöin ohjaajat joutuvat tekemään myönnytyksiä asiakkaalle.

Vehviläinen (2001, 243-246) kirjoittaa ohjaustyöstä, että ohjaustyön ja sosiaalityön välinen rajanveto on ajoittain vaikeaa. On helppo yhtyä Vehviläisen näkemykseen siitä, että ohjauksessa pyritään välttämään toisen diagnosoimista ja paremmin tietämistä. Dialogisessa sosiaalityössä (Mönkkönen 2007) ja kumppanuussuhteisessa sosiaalityössä (Juhila 2006) pyritään siihen, että työntekijä ja asiakas neuvottelevat yhdessä käsillä olevista ongelmista. Sosiaalisia ongelmia tulkitaan yhdessä. Vehviläinen (2001; 243, 245) sen sijaan näkee, että ohjaustyön tulkitseminen neuvotteluksi on ongelmallista. Ohjauskeskustelussa ohjaajalla on asema asiantuntijana, joka ei ole neuvoteltavissa oleva asia. Lisäksi ohjauskeskustelun päämääränä ei ole yhteisymmärryksen saavuttaminen asiasta, vaan ohjaaja asettuu näkemysten arvioijan asemaan. Ohjauskeskustelun lopputulos voi jäädä auki, koska nuori päättää itse seuraako hän ohjaajan neuvoja vai.

Sosiaalityön logiikka ei ole aivan samanlainen, vaan sosiaalityössä korostuu kontrolli silloin, kun ihmisen käyttäytyminen on haitallista hänelle itselleen, lähiyhteisölle tai koko yhteiskunnalle (Juhila 2006, 216). Esimerkiksi aikuisten parissa tehtävässä sosiaalityössä asiakasta rohkaistaan ja tuetaan toimimaan työvoimapolitiittisesti myönteisellä tavalla. Tuki ja kontrolli kietoutuvat usein yhteen niin, että on mahdotonta sanoa olevan kyse vain jommastakummasta. Esimerkiksi sosiaalitoimistossa täydentävän toimeentulotuen myöntämisessä saattaa olla kyse siitä, että asiakkaalle myönnetään toimeentulotukea jollekin kurssille osallistumista varten, mikä saattaa tukea asiakkaan työllisyyttä.

## 6.2.Suunta-chat ja sulautuva sosiaalityö

Aineistossa nuoret kertoivat keskusteluissa vaihtelevasti omasta tilanteestaan. Aineiston keskusteluissa painottuivat työnhakuun ja koulutukseen liittyvät teemat, mutta useissa keskusteluissa nuori toi ilmi, että hänen kohdallaan kyse oli laajemmista asioista kuten elämänhallinnasta ja oman tulevaisuuden suunnitteluissa. Nuoret olivat iältään 15-25-vuotiaita. Tuossa ikävaiheessa yksi tärkeä kehitystehtävä on vastuun ottaminen omasta elämästään ja sen valinnoista. Suunta-chatin keskustelujen merkityksellisyys korostuu tätä taustaa vasten.

Verkkopohjainen sosiaalityö on sosiaalityötä ”arjen areenoilla”, poissa byrokraattisesta ympäristöstä. Nuorisotyö ja kolmannen sektorin toimijat kuten Pelastakaa lapset ry ovat olleet edelläkävijöitä verkkoperustaisessa työssä. Tämä ei sinänsä ole yllättävää, sillä verkko on juuri nuorten toiminnan keskeinen foorumi, jossa rentoudutaan vapaa-aikana mutta myös etsitään ja välitetään tietoa ja jaetaan kokemuksia. Toisaalta verkko ja sosiaalinen media keski-ikäistyvät ja ikääntyvät kovaa vauhtia eri sukupolvien ottaessa sitä haltuunsa. Niinpä verkkoperustainen työ koskee kaikkia ikäryhmiä, vaikka nuorisotyö onkin ollut edelläkävijä verkkoperustaisten työmuotojen luomisessa. (Juhila 2018, 153-154.)

Verkkoperustainen sosiaalityö ei kuitenkaan tarkoita sitä, että kaikki sosiaalityö siirtyisi verkkoon. Esimerkiksi Suunta-chatin keskusteluissa oli nähtävissä, että vapaaehtoisena toimiva sosiaali- ja terveysalan ammattilainen ohjasi nuorta omassa kunnassa oleviin palveluihin kuten opinto-ohjaajan juttusille tai työvoimatoimistoon. Granholmin (2016,60-61) käsityksen mukaan sulautuvassa sosiaalityössä on kyse juuri tästä: sähköinen kontakti ja kasvokkainen kontakti muodostavat jatkumon. Sulautuvan sosiaalityön työote on myös tiedollista hierarkiaa murtava; työntekijä hyväksyy sen, että asiakkaalla saattaa olla itsellään parempaa tietoa aiheesta tai se on helposti löydettävissä. Toisaalta e-sosiaalityössä voidaan jäädä siihen ansaan, että työntekijä tarjoaa yhä uudestaan ja enemmän tietoa asiakkaalle. Sosiaalityötä ei voi verrata esimerkiksi opinto-ohjaustilanteeseen, koska sosiaalityön asiakkaiden elämäntilanteet saattavat olla hyvinkin kuormittavia ja liika tiedon antaminen saattaa vain kuormittaa asiakasta enemmän.

Neuvontapuhetta on käsitelty paljon aiemmassa tutkimuksessa erityisesti opinto-ohjauksen tai terveysneuvonnan ympäriltä. Sosiaalityössä tapahtuvaa neuvontaa on keskusteluanalyttisesti tutkittu vähän (ks. Juhila 2000), vaikka neuvomisella on suuri rooli sosiaalityön vuorovaikutuksessa. Neuvonnan tutkiminen vuorovaikutuksen näkökulmasta kertoo paljon sosiaalityön vuorovaikutuksesta ja asiakkaiden ja työntekijöiden rooleista. Neuvonnan keinot muuttuvat tekstipohjaisessa keskustelussa, kun keskustelijoiden käytettävissä ei ole kasvokkaisen keskustelun

elementtejä kuten kehon asentoa ja ilmeitä ja eleitä. Olen tässä tutkielmassa pyrkinyt tarkastelemaan neuvonnan keinoja ja neuvojen ominaisuuksia tekstipohjaisessa viestinnässä e-sosiaalityössä. Toivon, että tutkielmani avaa uusia kiinnostavia kysymyksiä ammatillisista keskusteluista ja asiakaskohtaamisista verkkoympäristössä.

## LÄHTEET:

Allardt, Erik (1983): Sosiologia 1. WSOY: Helsinki

Arnkil, Erik (1990): Sosiaalityö rajasysteemeissä. Sosiaalihallituksen julkaisuja 4/1990. Valtion painatuskeskus. Helsinki.

Couture, Shari J. ja Sutherland, Olga (2006): Giving advice on advice-giving: a conversation analysis of Karl Tomm's practice. Journal of Marital and Family Therapy 32:3, s. 329-344.

Drew, Paul ja Heritage, John (1992): Analysing talk at work: an introduction, s. 3-65. Teoksessa Talk at work: interaction in institutional settings. Cambridge University Press: Cambridge.

Evans, Jane (2009): Online Counselling and Guidance Skills. A Practical Resource for Trainees and Practitioners. SAGE Publications Ltd: Lontoo

Forsberg, Hannele. (2012): Kiistanalainen perhe ja moraalinen järkeily sosiaalityössä. Vastapaino:Tampere.

Giles, David; Stommel, Wyke; Paulus, Trena; Lester, Jessica ja Reed, Darren (2015): Microanalysis Of Online Data: The methodological development of "digital CA". Discourse, Context and Media 7, s. 35-51.

Goldsmith, Daena (2000): Soliciting advice: The role of sequential placement in mitigating face threat. Communication Monographs, 67:1, s. 1-19.

Goldsmith, Daena ja Fitch, Kristine (2006): The normative context of advice as social support. Human Communication Research 23:4, s. 454-476.

Granhölm, Camilla (2016): Social work in digital transfer – blending services for the next generation. Väitöskirja. Mathilda Wrede-institutets forskningsserie 1/2016.

Gretschel, Anu (Nuorisotutkimusseura) & Nuorisotutkimusseura: Suunta-palvelun ohjaustilanteita sähköpostissa ja chatissa 2013[sähköinen tietoaaineisto].Versio 1.0 (2016-11-18).Yhteiskuntatieteellinen tietoaarkisto[jakaja].<http://urn.fi/urn:nbn:fi:fsd:TFSD3087>

Hakulinen, Auli (1997): Johdanto. Teoksessa Keskustelunanalyysin perusteet, s. 13-17. Toimittanut Liisa Tainio. Vastapaino: Tampere

Hakulinen, Auli (2014): Lauserakenteet. Teoksessa Keskustelunanalyysi:kuinka tutkia sosiaalista toimintaa ja vuorovaikutusta, s. 122-142. Vastapaino:Tampere.

- Hall, Christopher; Juhila, Kirsi, Matarese, Maureen ja van Nijnatten, Carolus (2014): Social work discourse in practice, s. 1-8. Teoksessa *Analysing social work communication: Discourse in practice*. Toimittaneet Christopher Hall, Kirsi Juhila, Maureen Matarese ja Carolus van Nijnatten. Routledge: Lontoo.
- Hall, Christopher ja Slembrouck, Stef (2014): Advice-giving, s. 98-116. Teoksessa *Analysing social work communication: Discourse in practice*. Toimittaneet Christopher Hall, Kirsi Juhila, Maureen Matarese ja Carolus van Nijnatten. Routledge: Lontoo.
- Heritage, John (1996): Harold Garfinkel ja etnometodologia. Gaudeamus: Helsinki.
- Heritage, John ja Clayman, Steven (2010): *Talk in Action. Interactions, identities and institutions*. Wiley&Blackwell: Lontoo.
- Hirsjärvi, Sirkka ja Hurme, Helena (2001): *Tutkimushaastattelu*. Gaudeamus: Helsinki.
- International Federation of Social Workers (2014). Luettu 3.4.2019 osoitteessa [<https://www.ifsw.org/what-is-social-work/global-definition-of-social-work/>](https://www.ifsw.org/what-is-social-work/global-definition-of-social-work/)
- Jager, Margot ja Stommel, Wyke (2014): The risk of metacommunication to manage interactional trouble in online chat counselling. *Linguistik Online*, 87:8.
- Jokinen, Arja (2008): Sosiaalityö tukena ja kontrollina aikuisten kohtaamisessa. Teoksessa Jokinen, Arja & Juhila, Kirsi (toim.) *Sosiaalityö aikuisten parissa*. Tampere: Vastapaino, 110–144.
- Juhila, Kirsi (2000): Neuvot ja pulmat lastensuojelukeskustelussa. Teoksessa *Auttaminen keskusteluna: tutkimuksia sosiaali- ja terapiatyön arjesta*, s. 105-130. Vastapaino: Tampere.
- Juhila, Kirsi (2006): Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina: sosiaalityön yhteiskunnalliset tehtävät ja paikat. Vastapaino: Tampere.
- Juhila, Kirsi (2018): *Aika, paikka ja sosiaalityö*. Vastapaino: Tampere.
- Juhila, Kirsi ja Pösö, Tarja (2000): Auttamisen organisaatiot ja ongelmien tulkinnat. Teoksessa *Auttaminen keskusteluna: tutkimuksia sosiaali- ja terapiatyön arjesta*, s. 35-64. Vastapaino: Tampere.
- Juhila, Kirsi; Mäkitalo, Åsa ja Noordegraaf, Martine (2014): *Analysing social work interaction: premises and approaches*, s. 1-24. Teoksessa *Analysing social work communication: Discourse in practice*. Toimittaneet Christopher Hall, Kirsi Juhila, Maureen Matarese ja Carolus van Nijnatten. Routledge: Lontoo.

- Kömi, Johanna (2001): Konditionaalin semantiikkaa ja pragmatiikkaa. Tampereen yliopisto. Pro gradu -tutkielma.
- Kuula, Arja (2006): Tutkimusetiikka. Aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys. Vastapaino: Tampere.
- Lamerichs, Joyce ja de Molder, Hedwig (2003): Computer-Mediated Communication: From a Cognitive to a Discursive Model. *New Media and Society* 5:4, s. 451-473.
- Lindholm, Camilla (2016): Luottamuksen haasteet. Teoksessa *Keskustelunanalyysi: kuinka tutkia sosiaalista toimintaa ja vuorovaikutusta*, s. 122-142. Vastapaino: Tampere.
- Peltola, Sara (2015): Ohjausvuorovaikutus Suunta-chatissa. ”Kuinka voin pelkkien sanojen avulla välittää sitä myötätuntoa, jota oikeasti häntä kohtaan tunnen?” Itä-Suomen yliopisto. Pro gradu -tutkielma.
- Peräkylä, Anssi (1992): Toiminta, rakenne ja intersubjektiviteetti keskustelunanalyysissa. *Sosiologia* 1992:4, s. 264-276.
- Peräkylä, Anssi (1997): Institutionaalinen keskustelu. Teoksessa *Keskustelunanalyysin perusteet*, s. 177-203. Toimittanut Liisa Tainio. Vastapaino: Tampere.
- Pilnick, Alison (1999): Patient counselling by pharmacists: advice, information or instruction? *The Sociological Quarterly*, 40:4, s. 613-622.
- Pohjola, Anneli (2010): Asiakas sosiaalityön subjektina, s. 19-74. Teoksessa *Asiakkuus sosiaalityössä*. Gaudeamus: Helsinki.
- Rahikka, Anne (2013): Dialogi auttavissa verkkopalveluissa. Sosiaali- ja terveysjärjestöjen ammattilaisten kertomuksia kommunikaatiosta. Väitöskirja. Helsingin yliopisto.
- Raunio, Kyösti (2004). *Olellainen sosiaalityössä*. Gaudeamus: Helsinki.
- Rostila, Ilmari (1997): Keskustelu sosiaaliluokalla – sosiaalityön arki sosiaalitoimiston toimeentulotukikeskusteluissa. *Acta Universitatis Tamperensis* 547. Tampereen yliopisto. Väitöskirja.
- Sefi, Sue ja Heritage, John (1992): Dilemmas of advice: aspects of the delivery and reception of advice in interactions between Health Visitors and first-time mothers. Teoksessa *Talk at work: interaction in institutional settings*. Cambridge University Press: Cambridge.
- Silverman, David (1997): Discourses of counselling. HIV counselling as social interaction. Sage: Lontoo.

Sipilä, Jorma (1989): Sosiaalityön jäljillä. Tammi: Helsinki.

Sipilä, Anita (2011): Sosiaalityön asiantuntijuuden ulottuvuudet. Tiedot, taidot ja etiikka  
työntekijöiden näkökulmasta kunnallisessa sosiaalityössä. Itä-Suomen yliopisto. Väitöskirja.

Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2012. Saatavilla:  
<<[http://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK\\_ohje\\_2012.pdf](http://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK_ohje_2012.pdf)>> (Haettu 10.11.2018).

Valtionvarainministeriö (2017): Digitalisoidaan julkiset palvelut. Saatavilla:  
<<http://vm.fi/digitalisoidaan-julkiset-palvelut>>. (Haettu 2.11.2018).

Vanhala, Anni (2000): Ongelmapuhe ja voimavarapuhe asiakkuuden määrittymisessä. Teoksessa  
Auttaminen keskusteluna: tutkimuksia sosiaali- ja terapiatyön arjesta, s. 245-263.

Vastapaino: Tampere.

Varis, Markku (1998): Sumea kieli. Kiertoilmauksen muoto ja intentio nykysuomessa. SKS: Helsinki.

Vehviläinen, Sanna (2001): Ohjaus vuorovaikutuksena. Gaudeamus: Helsinki.